

# מכרז פומבי מספר 3/17

## להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ

עבור משרד ראש  
הממשלה, רשות התקשוב  
הממשלתי,  
היחידה לשיפור השירות  
הממשלתי

**מסמכי המכרז**

הזמנה להציע הצעות	פרק 1 -
מפרט טכני	פרק 2 -
טופס ההצעה על נספחיו	פרק 3 -
חוזה על נספחיו	פרק 4 -
ההצעה הכספית	פרק 5 -

## פרק 1

# הזמנה להציע הצעות

## הזמנה להציע הצעות להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ

### עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי

#### 1. מבוא

1.1. היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור (להלן – **היחידה לשיפור השירות הממשלתי**) השייכת לרשות התקשוב הממשלתי שבמשרד ראש הממשלה, משמשת כמקור ידע ויועץ מקצועי בתחום שירות הלקוחות, פועלת להעלאת איכות השירות הניתן לציבור, ומובילת תפיסת השירות של "הלקוח במרכז". בהחלטת ממשלה מספר 2097 מיום 10.10.2014 נקבע כי אחד מתפקידיה של היחידה לשיפור השירות הממשלתי יהיה להקים ולהפעיל מענה ממשלתי מרכזי למסירת מידע לציבור על שירותי הממשלה וערוצי השירות השונים לקבלתם, תוך עידוד השימוש בשירות עצמי. על המענה להינתן בשפות שונות, באמצעות מוקד טלפוני ואתר אינטרנט, תוך הנגשת השירות לבעלי מוגבלות.

1.2. לצורך מימוש תפקיד זה של היחידה, משרד ראש הממשלה (להלן: "**המשרד**") מבקש לקבל הצעות למתן שירותי הפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ (להלן: "**השירותים**" ו/או "**המוקד**"), וזאת בהתאם להוראות מסמכי המכרז ובייחוד מפרט תכולת השירותים (פרק 2 של מסמכי מכרז זה, להלן: "**מפרט תכולת השירותים**"). ניהול המידע הנדרש למתן השירותים יבוצע באמצעות מערכת לניהול ידע (להלן: "**המערכת**"), אשר לגבי אספקתה והתקנה נערך מכרז במקביל למכרז זה, שמספרו 17/16, להלן: "**המכרז לאספקת המערכת**") שתותקן בחוות השרתים של ממשל זמין ותשרת את המוקד. בנוסף, המערכת תאפשר גישה מרחוק ליחידה לשיפור השירות הממשלתי ולנציגי משרדי הממשלה השונים.

1.3. המסמכים המצורפים בזה מהווים את מסמכי המכרז לרבות מפרט תכולת השירותים, טופס ההצעה (פרק 3 של מסמכי מכרז זה. להלן: "**טופס ההצעה**"), החוזה (פרק 4 של מסמכי מכרז זה. להלן: "**החוזה**"), וטופס ההצעה הכספית (פרק 5 של מסמכי מכרז זה. להלן: "**טופס ההצעה הכספית**"), כולם על כל נספחיהם.

על אף האמור, מסמכי מדיניות אבט"מ שהינם נספחים למפרט הטכני, אינם מצורפים בזאת והם יימסרו למציע, לאחר חתימה על תצהיר התחייבות לסודיות. לצורך האמור יפנה המציע לנציג המשרד (כמפורט בסעיף 14.1 להלן).

#### 2. תקופת ההתקשרות

על המציע הזוכה לחתום על החוזה תוך 7 ימים מיום הודעת הזכייה. תקופת ההתקשרות תהיה 36 חודשים מיום חתימת החוזה על ידי המשרד.

2.1. תקופת ההקמה – כחלק מתקופת ההתקשרות על המציע הזוכה להשלים את הקמת והפעלתו המלאה של המוקד בתוך 3 חודשים ממועד חתימת החוזה, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה ובמפרט תכולת השירותים ולשביעות רצונו המלאה של המשרד.

לפני תום תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של המוקד, יערוך המציע הזוכה פיילוט בן 7 ימים, בו יופעל המוקד במספר מצומצם יחסית של פניות, הכל כמפורט בסעיף 11.3 למפרט תכולת השירותים.

לוח הזמנים המחייב ואבני הדרך לביצוע בתקופת ההקמה, יהיה בהתאם לתוכנית המפורטת אשר יגיש המציע הזוכה לאחר תחילת ההתקשרות, ואשר תהיה כפופה לתוכנית שהיתה כלולה בהצעתו למכרז.

בכל מקרה למשרד תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע למציע הזוכה בכתב, על דחייה ו/או השעייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל ולהלן, והמציעים מוותרים

בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך. בגדר האמור המשרד יהיה רשאי להפעיל את זכותו זו, בין השאר, בקשר לקצב התנהלות המכרז לאספקת המערכת ולאספקתה בפועל.

2.2. תקופת ההפעלה - לאחר אישור המשרד כי המוקד פועל באופן מלא ולשביעות רצונו, תחל תקופת ההפעלה עד תום תקופת ההתקשרות.

3 החודשים הראשונים של תקופת ההפעלה יוגדרו כתקופת התייצבות, ובמהלכה יחולו הוראות מפרט תכולת השירותים. מובהר כי במהלך תקופת התייצבות לא יופעל מנגנון בונוס / פיצוי מוסכם בגין ביצועי המוקד שבסעיף 7.2 לחוזה.

2.3. הארכת ההתקשרות - למשרד שמורה זכות הברירה הבלעדית (אופציה) להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות בנות עד שנתיים כל אחת ועד שש שנים נוספות בסך הכול (להלן: "תקופת הארכה" או "תקופות הארכה", לפי העניין), באופן שסך כל תקופת ההתקשרות לא יעלה על תשע שנים. ההארכה תיעשה בכתב על-ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד, בכפוף לאישור ועדת המכרזים. מובהר, כי בתקופת הארכה ימשיכו לחול כל תנאי המכרז והחוזה, לרבות הוראת מפרט תכולת השירותים.

ועדת המכרזים תהא רשאית להתנות את מימוש זכות הברירה כאמור בשינוי תנאי ההתקשרות באופן המיטיב עם המשרד, ותהא רשאית לנהל משא ומתן עם המציע הזוכה בנוגע לכך.

מובהר, כי מימוש זכות הברירה הכולל שינוי תנאי ההתקשרות כאמור מותנה בהסכמת המציע הזוכה. מימוש זכות הברירה ללא שינוי בתנאי ההתקשרות אינו מותנה בהסכמת המציע הזוכה.

### 3. תנאי סף (תנאים מקדימים)

רשאים להשתתף במכרז רק מציעים העונים על כל התנאים הבאים במצטבר:

3.1. למציע ניסיון קודם מוכח בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בהפעלת 2 מוקדי שרות לפחות, כאשר כל אחד מהמוקדים הינו ייעודי (קרי מספק שירותים ללקוח אחד בלבד, ולהבדיל מ-Call Center המספק שירותים למספר לקוחות בו-זמנית), בהיקף מינימאלי נדרש של 80 עמדות פעילות בו-זמנית בשעות השיא של הפעילות הנכנסת, וכל זאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות.

3.2. מציע שהמחזור הכספי שלו בלפחות 3 מתוך 4 מהשנים 2013, 2014, 2015 ו-2016 בתחום הפעלת מוקדי שירות ותמיכה, עומד על לפחות 20,000,000 ₪ בשנה, לא כולל מע"מ.

3.3. על המציע להיות תאגיד רשום בישראל כדין; לא קיימת בדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשת י שנות המס האחרונות אזהרה על המשך קיומו של התאגיד כ"עסק חי"; אין למציע חובות אגרה שנתית לרשם החברות / השותפויות, בגין השנים הקודמות למכרז; במידה והמציע הוא חברה – על נסח הרישום שלה להעיד כי היא אינה חברה מפרת חוק ואינה בהתראה לפני רישום כתברה מפרת חוק; המציע אינו נמצא בהליכי פירוק ו/או כינוס נכסים ו/או חדלות פירעון, אשר עלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

3.4. המציע מחזיק בכל אישור ו/או רישיון ו/או רישוי ו/או היתר ו/או הרשאה הנדרשים על פי כל דין לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכן רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין ונדרש לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכולם כשהם תקפים על שמו נכון למועד האחרון להגשת הצעות, ולמעט אם נאמר מפורשות אחרת במסמכי המכרז.

3.5. המציע צירף להצעתו ערבות להצעה כמפורט בסעיף 6 להלן.

3.6. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 3.4, למציע אישורים תקפים על שמו לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה.

3.7. המציע, המנהל הכללי של המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בעבירה ביטחונית או בעבירה שנושאה פסקאות (כגון: אי-העברת ניכויים, אי-דיווח לרשויות המס, אי-מתן קבלות רישמיות וכיו"ב) לרבות בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.

"בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

**התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.**

**למעט אם נאמר מפורשות אחרת, על כל התנאים להתקיים במציע במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.**

**למעט אם נאמר מפורשות אחרת, על כל תנאי הסף להתקיים במציע עצמו בלבד, ולא בכל גורם אחר.**

עם זאת, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף הנקובים בסעיפים 3.1-3.2 לעיל, יהיה המציע רשאי להסתמך על הניסיון ו/או על מחזור כספי, לפי העניין, שנצבר/ו על-ידי ישות משפטית, במסגרת פעילות אותה רכש ו/או קיבל המציע מאותה ישות משפטית, וזאת לרבות באמצעות מיזוג ו/או מיזוג סטטוטורי על פי הוראות חוק החברות, תשנ"ט-1999 וכן באמצעות עסקת נכסים/פעילות (להלן: "**התאגיד הנרכש**").

ביקש מציע להסתמך על ניסיון ו/או מחזור כספי של תאגיד נרכש, יצרף המציע להצעתו (מעבר לכל הנדרש להוכחת התקיימות תנאי הסף) גם מידע ומסמכים המעידים על רכישת הפעילות מהתאגיד הנרכש.

#### **4. אישורים ומסמכים נדרשים**

על המציע להגיש את הצעתו באמצעות טופס ההצעה (פרק 3 של מסמכי מכרז זה) על כל נספחיו ובהתאם להוראותיהם, ובין היתר יצרף את המסמכים, הנתונים והמידע הבאים:

4.1. טופס ההצעה, ובו מילוי כל פרטי המציע, הנתונים וכיו"ב כל הנדרש בטופס ההצעה עצמו.

4.2. תצהיר עמידה בתנאי הסף המקצועיים בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח א'**, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיפים 3.1-3.2 לעיל, כולל כל הנספחים האמורים בו.

4.3. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.3, יצרף המציע להצעתו את המסמכים הבאים:

4.3.1. העתק (מאומת בידי עורך דין כנאמן למקור) מתעודת התאגדות תקפה על שם המציע, במרשם לפי הוראות הדין.

4.3.2. נסח חברה/שותפות עדכני של המציע אשר מציג את המידע הנדרש בתנאי הסף שבסעיף הנ"ל. על נסח הרישום להעיד כי המציע אינו חברה מפרת חוק ואינו בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

4.3.3. חוות דעת חתומה על ידי רואי החשבון המבקרים של המציע, אודות היעדר הערת "עסק חיי", בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ב'**.

4.3.4. תצהיר העדר הליכי פירוק ו/או כינוס נכסים ו/או חדלות פירעון, אשר עלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז, מאומת בידי עורך-דין, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה, **כנספת ג'**.

4.4. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.4, יצרף המציע להצעתו העתק (מאומת בידי עורך דין כנאמן למקור) מכל אישור ו/או רישיון ו/או רישוי ו/או היתר ו/או הרשאה הנדרשים על פי כל דין לביצוע השירותים נשוא מכרז זה; וכן אסמכתא המעידה על רישום המציע בכל מרשם המתנהל על פי דין ונדרש לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.

4.5. לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 3.5, יצרף המציע להצעתו ערבות מקורית, בהתאם להוראות סעיף 6 להלן.

4.6. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.6, יצרף המציע להצעתו אישור (או העתק מאומת בידי עורך דין כנאמן למקור) מרשויות המס לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, כשהוא תקף ועל שמו של המציע. ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פיקד מורשה" על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, מרואה חשבון, או מיועץ מס. כמו כן, יחתום על תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספת ה'**.

מודגש כי היה ומי שמוסמך להצהיר בשם המציע, לא יכול להצהיר גם בשם מי מבעלי הזיקה למציע, אזי יוגש (בנוסף לתצהיר בשם המציע) תצהיר נפרד בשם אותו בעל זיקה, וזאת בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספת ה'1**.

בכל מקרה, יש למלא ולהגיש גם את רשימת בעלי הזיקה במציע, וזאת בתצהיר חתום בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספת ה'2**.

4.7. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.7, תצהיר מאומת בידי עורך-דין, בדבר העדר הרשעות קודמות למציע, למנהל הכללי במציע ולבעלי השליטה בו, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספת ו'**.

מודגש כי היה ומי שמוסמך להצהיר בשם המציע, לא יכול להצהיר גם בשם המנהל הכללי ו/או בשם בעלי השליטה בו, אזי יוגש (בנוסף לתצהיר בשם המציע) תצהיר נפרד בשם אותם מנהלים ובעלי השליטה, וזאת בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספת ו'1**.

בכל מקרה, יש למלא ולהגיש גם את רשימת בעלי השליטה במציע, וזאת בתצהיר חתום בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספת ו'2**.

4.8. תצהיר כי אין בהגשת הצעה במענה למכרז ובביצועה (במקרה של זכייה), משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי של המציע או של עובדיו המעורבים בהצעה או בביצועה, הכול בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה, **כנספת ז'**.

4.9. במקרה שהמציע הוא עסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 22 לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב – 1992, עליו לצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספת ח'**.

#### **בנוסף, יוגשו גם המסמכים הבאים:**

4.10. הצעת מחיר (ההצעה הכספית - פרק 5 של מסמכי מכרז זה), אשר תוגש במעטפה נפרדת משאר מסמכי המכרז, כאמור בסעיף 7.1.2.

4.11. מענה לדרישות המפורטות במפרט תכולת השירותים – מסמך התואם אחד לאחד (1: 1) את מבנה מפרט תכולת השירותים, פרק 2 של מסמכי מכרז זה, ובו ביחס לכל סעיף וסעיף ולכל רכיב ורכיב של מפרט תכולת השירותים יפרט המציע את הצעתו במסגרת המכרז ביחס לדרישות אותו סעיף/רכיב בהתאמה ויצרף את הנספחים הנדרשים. לדוגמא, סעיף 2.4 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.4 במפרט תכולת השירותים וכו'.

מודגש כי יש חובה לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה, הפירוט והדרישות שבכל סעיף, לרבות תשובה עניינית מלאה, קיום דרישה (המצאת אישור למשל), התחייבות לקיום דרישה, הכל בהתאם לעניינו של הסעיף. רכיב לגביו אין תשובה נדרשת, ייכתב לידו "קראתי הבנתי ומקובל עלי", והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במפרט תכולת השירותים.

הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה, המשרד יהיה רשאי לפוסלה ו/או לפנות אל המציע בבקשה להשלמות והבהרות ו/או לראות בסעיף שלגביו לא ניתן מענה, ככזה שהמציע הצהיר לגביו "קראתי הבנתי ומקובל עלי", הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של המשרד (להלן: "הוועדה").

בנוסף להגשת המענה הנ"ל כמסמך מודפס בפורמט כתוב (Hard Copy), יש להגישו גם במדיה מגנטית (Soft Copy) על גבי Disk on key בפורמט PDF והמשרד יהיה רשאי לפסול הצעה אשר לא הוגשה בפורמטים האמורים. על המציע לדאוג ולוודא כי המענה בשני הפורמטים יהיה זהה, ומודגש כי אם מסיבה כלשהי תהיה סתירה בין הפורמט הכתוב לפורמט שבמדיה מגנטית, יראו את המענה למפרט תכולת השירותים בפורמט הכתוב כהצעה הקובעת והמחייבת.

המענה למפרט תכולת השירותים (המסמך בפורמט כתוב וה-Disk on key) יצורף לטופס ההצעה כנספח ט'.

4.12. מסמכי המכרז (על כל חלקיהם ונספחיהם, למעט פרק 3) יחד עם הבהרות ותשובות לשאלות שפרסם המשרד בהתאם לאמור בסעיף 12 להלן, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימת המציע (ובמידת הצורך, מורשי החתימה של תאגיד המציע ובחותמת שלו), כראיה לעמידת מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם, ולהבנת וקבלת כל תנאי המכרז. מסמכי המכרז הנ"ל, כשהם חתומים כאמור יצורפו לטופס ההצעה כנספח י'.

4.13. אישור עו"ד שהחתימה על הצעת המציע היא של מי שהוסמך לכך, כמפורט בסעיף 7.4 להלן.

**ביחס למסמכים המפורטים בסעיף 4 זה לעיל, מובהר כי הם ישמשו את המשרד – כל אחד מהם בהתאמה לתוכנו – ביחס לקביעת עמידה/אי-עמידה של ההצעה/הפתרון המוצע בתנאי הסף במכרז, ביחס לקביעה בדבר ציון האיכות שיינתן להצעה, ביחס לקביעת עמידה/אי-עמידה של ההצעה/הפתרון המוצע בדרישות מפרט תכולת השירותים, וכיו"ב ביחס לכל אחד מתנאי המכרז, הן אלו שכל מציע נדרש לעמוד בהם כבר בשלב המכרז והן אלו שהמציע הזוכה יידרש לעמוד בהן בשלב ההתקשרות שלו עם המשרד.**

## 5. ההצעה הכספית והתמורה החוזית

5.1. על המציע לרשום במקום המתאים לכך בטופס ההצעה הכספית את התמורה הנדרשת על-ידי עבור כל אחד מהמרכיבים הכלולים בטופס זה, בהתאם למפורט בפרק 5 למסמכי המכרז. המחירים שבהצעה הכספית יהיו נקובים בש"ח, ויכללו את כל המיסים, האגרות וההיטלים הכרוכים בביצוע אותו מרכיב שירות, ככל שישנם, למעט מע"מ.

- 5.2. המחירים יכללו את כל העבודות הנלוות, הדרישות הטכניות המפורטות במכרז, תקנים ותקנות רלבנטיים ו/או מגבלות ואילוצים ו/או תנאי עבודה ודרישות מיוחדות של משרד ראש הממשלה, לרבות כל המפורט במפרט תכולת השירותים.
- 5.3. תשומת לב המציעים לתעריפים המקסימאליים ולתעריפים המינימאליים שנקבעו לשעת login נציג שירות ולשעת הדרכה, ואשר מפורטים בטבלאות שבסעיפים 1 ו-2 להצעה הכספית (פרק 5). מציע שינקוב בהצעתו הכספית בתעריפים הגבוהים מהתעריפים המקסימאליים הנ"ל ו/או בתעריפים הנמוכים מהתעריפים המינימאליים הנ"ל, הצעתו תיפסל.
- 5.4. התשלום למציע הזוכה יבוצע בתנאים המפורטים בחוזה (פרק 4). לכל תשלום יתווסף מע"מ בשיעור החוקי התקף במועד ביצוע התשלום.

## 6. ערבות

- 6.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום הצעתו. הערבות תהיה בלתי מותנית ואוטונומית וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המשרד וללא צורך לנמק את דרישתו. הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על פי הרשימה המצורפת **כנספח 1'ד'** לטופס ההצעה, ותהיה כדוגמת הנוסח שב**כנספח ד'** לטופס ההצעה וחתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.
- 6.2. סכום הערבות הנדרשת להשתתפות במכרז זה הוא לפחות 500,000 ₪ (חמש מאות אלף שקלים חדשים). הערבות תהיה בתוקף מיום **22.5.2017** ועד לא מוקדם מיום **19.9.2017**.
- 6.3. המציע לבדו יישא בהוצאות הכרוכות בהגשת הערבות.
- 6.4. סכום הערבות ישמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה ולחתימה על החוזה המצורף למסמכי המכרז (פרק 4 למסמכי המכרז), על ידי המציע שיזכה. במקרה של חזרת המציע מהצעתו ו/או אי-מילוי התחייבויות המציע לפי מכרז זה, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות, כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי כל דין.
- 6.5. הערבות תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. במקרה שיקבע המשרד שערבות המציע אינה עומדת בתנאי הערבות המפורטים לעיל, יהיה רשאי המשרד לפסול את הצעת המציע.
- 6.6. מבלי לגרוע מזכויות המשרד, סטייה מנוסח הערבות שב**כנספח ד'** לטופס ההצעה, לא תהווה עילה לפסילת ההצעה, ובלבד שהערבות שהוגשה מקיימת, לפי קביעת המשרד, את התנאים כאמור בסעיפים 6.1 ו-6.2 לעיל. המשרד יתיר למציע לתקן תיקונים שאינם מהותיים בערבות הבנקאית, תוך 7 ימים מיום הודעת המשרד, ובלבד שלא מצא כי הפגמים שנמצאו בערבות מהווים פגמים מהותיים, פגמים שנגרמו בחוסר תום לב או עקב תכסיסנות או כוונה לשמור על מרווח תמרון פסול.
- לעניין זה, פגמים מהותיים בערבות ייחשבו הפגמים שלהלן:
- 6.6.1. ערבות אשר לא עמדה על סכום של לפחות 500,000 ₪ (חמש מאות אלף שקלים חדשים).
- 6.6.2. ערבות אשר לא עמדה בתוקפה לפחות עד ליום הקבוע בסעיף 6.2 (כולל).

6.6.3. ערבות אשר לא תינתן בגין הצעת המציע או שלא תעמוד בתנאים בדבר היותה בלתי מותנית ואוטונומית וניתנת לגביה על פי דרישה חד צדדית של המשרד וללא צורך לנמק את דרישתו.

6.6.4. ערבות אשר לא תונפק על ידי גורם מורשה כאמור בסעיף 6.1 לעיל.

6.7. המשרד יהיה רשאי לדרוש מן המציעים להאריך את תוקף הערבות, לתקופה של 30 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים, בהתאם לאמור בסעיף 7.8 להלן. במקרה זה יגישו המציעים ערבות חדשה (או יאריכו את תוקף הערבות המקורית שמסרו) תוך 7 ימים ממועד קבלת הודעת המשרד.

6.8. הוכרז הזוכה במכרז, תוארך תוקף ערבותו בהתאם להנחיות המשרד. לאחר שהזוכה במכרז הגיש את הערבויות הנדרשות ממנו כאמור בהסכם ההתקשרות ככל שיידרש, תוחזר לו ערבות ההצעה.

6.9. לא זכה המציע במכרז, או במקרה שההצעה נפסלה על ידי המשרד או במקרה של ביטול המכרז, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המשרד, תוחזר למציע הערבות, תוך 60 יום מהמועד בו התקבלה החלטתו של המשרד בנדון.

6.10. **בחירת מוקדמת של נוסח הערבות:** המציעים יהיו רשאים להגיש לאישור ועדת המכרזים את נוסח הערבות שבדעתם להגיש, וזאת עד למועד האחרון לשאלת שאלות הבהרה כאמור בסעיף 12.1 להלן. ועדת המכרזים רשאית לאשר את הנוסח או להעיר עליו הערות, ולפרסם את הנוסח המאושר, לרבות תיקונים מותרים וכל התייחסות אחרת שלה בנושא לכלל המציעים, תוך השמטת זהות המציע שהגיש את נוסח הערבות כאמור. אין בכל האמור לעיל כדי לגרוע מאחריות המציעים לתקינות ושלמות הערבות שתוגש, ומובהר כי למציע לא תהיה כל טענה או דרישה כנגד ועדת המכרזים בנסיבות בהן פסלה ערבות בנקאית שאושרה קודם לכן ובלבד שהפסילה תואמת את הוראות הדין והפסיקה.

## 7. הגשת הצעות

7.1. על המציע להגיש הצעתו באמצעות 2 מעטפות נפרדות כדלקמן:

7.1.1. מעטפה 1 – תוגש כשהיא סגורה היטב, ועל גביה ציון ברור של שם ומספר המכרז, וכן הכיתוב הבא: **"מעטפה 1 – מסמכים ואישורים"**.

במעטפה 1 יגיש המציע **שני העתקים** חתומים בחתימות מקוריות ומחייבות של הצעתו על גבי טופס ההצעה (פרק 3 של מסמכי מכרז זה), כל הנספחים של טופס ההצעה, האישורים והמסמכים הנדרשים במסגרתם, לרבות אלו הנדרשים בסעיף 4 לעיל, ולמעט הצעת המחיר אשר תוגש במעטפה 2 בלבד. בנוסף, במעטפה 1 יוגש ה-Disk on key ועל גביו עותק המענה למפרט תכולת השירותים במדיה מגנטית (Soft Copy) בפורמט PDF, כנדרש וכמפורט בסעיף 4.11 לעיל.

מודגש כי אין להכניס למעטפה 1 את ההצעה הכספית ו/או כל נתון כספי אחר. מציע שלא יעשה כן, הצעתו עלולה להיפסל.

7.1.2. מעטפה 2 – תוגש כשהיא סגורה היטב, ועל גביה ציון ברור של שם ומספר המכרז, וכן הכיתוב הבא: **"מעטפה 2 – הצעת מחיר"**.

במעטפה 2 יגיש המציע את הצעת המחיר על גבי טופס ההצעה הכספית (פרק 5 של מסמכי מכרז זה).

מעטפה 1 ומעטפה 2 יוכנסו למעטפה סגורה היטב (להלן: "מעטפה 3) שעל-גביה לא יהיה כל ציון וסימן מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז, כדלקמן:

מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ  
עבור משרד ראש הממשלה – היחידה לשיפור השירות הממשלתי

מובהר כי למעט האמור לעיל במפורש אין לציין על גבי המעטפות כל ציון וסימן אחרים.

7.2. הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, הבין את מהות העבודה/השירותים נשוא המכרז, הסכים לכל תנאיהם, וכי בטרם הגיש את הצעתו קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.

7.3. בנוסף, הגשת הצעה מהווה התחייבות מצד המציע לעשות שימוש לצורך מכרז זה (ובהתקשרות עם המשרד, היה והצעתו תזכה) אך ורק בתוכנות מקוריות בעלות רישיון שימוש.

7.4. בשם המציע יחתום רק מי שהוסמך לכך על-פי החלטות הגורמים המוסמכים בתאגיד ובתוספת חותמת התאגיד (במידת הצורך), ויצורף אישור עו"ד בדבר זהות המוסמך כאמור וכי החתימה מחייבת את המציע, לרבות לעניין מכרז זה והגשת ההצעה ומסמכיה בשם התאגיד. מקום שבו מציע נדרש לחתימה בראשי תיבות, יכולה החתימה להיות באמצעות חותמת בלבד.

7.5. הצעה משותפת - יובהר כי אין להגיש הצעות במשותף, דהיינו הצעה אחת המוגשת על-ידי שני מציעים במשותף, או יותר.

7.6. אסור למציע לשנות (לרבות לא בדרך של מחיקה, תוספת וכיו"ב) בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופיעים במסמכי מכרז זה, והוא חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי המסמכים הכלולים במסמכי המכרז, אלא אם נאמר אחרת.

כל שינוי ו/או תוספת ו/או הסתייגות שיעשו על ידי המציע בהצעתו ו/או במסמכי המכרז, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. עם זאת, המשרד יהיה רשאי להתעלם מכל שינוי או תוספת או הסתייגות כאמור, ולראותם כאילו לא נעשו, לפי שיקול דעתה הבלעדי. במקרה זה המשרד לא יהיה חייב להודיע למציע הודעה בנוסף על האמור בסעיף זה, ואם בחר המשרד לקבל את הצעת המציע, יראו את השינויים האמורים כאילו לא נעשו כלל.

7.7. ההצעה תוגש בשפה העברית בלבד.

7.8. הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 120 ימים מהמועד האחרון הקבוע להגשת הצעות. המשרד יהיה רשאי להודיע על הארכת תוקף הצעה לתקופה נוספת של 30 ימים עד קבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות זוכה במכרז. מציע לא יהיה רשאי לחזור בו מהצעתו במהלך תקופה זו.

במקרה בו הוארכה התקופה כאמור, המציע יאריך בהתאם את תוקף ה - "ערבות בגין הגשת הצעה" שהגיש, בהתאם לאמור בסעיף 6.7 לעיל.

7.9. את מעטפה 3 יש להכניס, כשהיא סגורה היטב וחתומה, לא יאוחר מיום **22.5.2017, עד השעה 13:00** לתיבת המכרזים של המשרד, המצויה בכניסה לבניין האנרגיה (בניין gov.il) ברח' נתנאל לורך 1, קרית

בן גוריון, ירושלים. מובהר כי אין לשלוח הצעות בדואר ומודגש כי יש להקפיד על הכנסת מעטפת המכרז לתיבת המכרזים השייכת לממשל זמין, ולא לזו השייכת למנהל הרכש הממוקמת בסמוך.

**מעטפה שלא תימצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות לא תידון כלל.**

7.10. המשרד רשאי לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובהודעה שתפורסם בדרך שיקבע המשרד.

7.11. הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא מודע לכך שהשירותים לפי מכרז זה הינם שירותים חיוניים, וכי הוא מתחייב כי במידה ויזכה יספק את השירותים בכל עת, לרבות בשעת חירום, בתנאי אספקה כפי שנקבעו בהסכם ההתקשרות, וזאת כל עוד אין הנחייה של הגורמים המוסמכים מטעם מדינת ישראל המונעת הפעלת המוקד.

## **8. בחירת הזוכה במכרז**

8.1. הוועדה רשאית לעשות את כל הבדיקות הנחוצות לבדיקת ההצעות ושקלולן, לרבות מינוי ועדת משנה מטעמה אשר תהיה אחראית על בדיקת ההצעות למכרז ותגיש את המלצותיה לוועדה.

8.2. ההחלטה על המציע הזוכה תבוצע על ידי הוועדה, אשר תבחר במציע זוכה אחד בהתאם לאמור להלן בסעיף זה.

8.3. בחירת הזוכה במכרז תיעשה לפי שלבים כמפורט להלן:

8.3.1. פתיחת ההצעות ובדיקת תנאי הסף (התנאים המוקדמים) - הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף המפורטים בסעיף 3 לעיל תיפסל. בנוסף, המשרד יהא רשאי לפסול הצעת מציע שלא קיבל לידיו את מסמכי מדיניות אבט"מ, כאמור בסיפא של סעיף 1.3 לעיל.

8.3.2. בדיקת כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז ומסמכי המכרז.

8.3.3. עמידה בדרישות החובה ומתן ציון איכות

שלב זה יורכב משני שלבי משנה:

8.3.3.1. **בשלב המשנה הראשון** - תיבחן עמידת המענה הכלול בהצעתו של כל מציע

(ויודגש כי אין מדובר רק במענה הטכני הכתוב האמור בסעיף 4.11) בדרישות החובה המפורטות במפרט תכולת השירותים ואשר מסומנות באות M במפרט זה (להלן, יחדיו: "דרישות החובה").

בדיקת העמידה בדרישות החובה לא תכלול ניקוד ובמקרה של מציע אשר אינו עומד באיזה מדרישות החובה, המשרד יפעל בהתאם להוראות סעיף 8.4 להלן. למען הסר ספק מובהר כי בכל מקרה ובכל דרך שבה יבחר המשרד לפעול בשלב המכרזי של בדיקת ההצעות בקשר לאי-עמידת המציע באיזה מדרישות החובה, דרישת החובה תחייב את המציע באופן מלא, היה והצעתו תזכה והוא יתקשר עם המשרד לביצוע השירותים.

8.3.3.2. **בשלב המשנה השני** - ייבחנו אך ורק המענים של מציעים אשר הצעותיהם עברו את השלבים המפורטים בסעיפים 8.3.1-8.3.2 לעיל ועמדו בדרישות החובה.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי גם לגבי הצעה שלא נפסלה בשלב המשנה הראשון, רשאי המשרד, לפסול כל הצעה אשר לגביה הסתבר במהלך שלב המשנה השני לבדיקת איכות ההצעה (כמו גם בכל שלב אחר לאחר מכך), כי זו אינה עומדת באיזה מדרישות החובה ו/או באיזה מתנאי הסף, וזאת חרף הצהרות המציע שניתנו במסגרת סעיף 8.3.3 זה לעיל.

8.3.3.3. בשלב המשנה השני תיבחן איכות ההצעה, וזאת על-סמך המסמכים, המידע והנתונים הבאים:

8.3.3.3.1. ההצעה הכתובה שהגיש המציע בהתאם להוראות סעיף 4 לעיל.

#### 8.3.3.3.2. המלצות לקוחות המציע

המשרד יהא רשאי לפנות ללקוחות המציע, לרבות אותם לקוחות שצויינו בהצעתו למכרז (לרבות לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף), בבקשה לקבלת חוות דעת אודות המציע והצוות המוצע על-ידיו, בגין שירותים שהעניקו לאותם לקוחות, וזאת אף אם שמם של הלקוחות האמורים לא ננקב על-ידי המציע כ"ממליצים".

#### 8.3.3.3.3. מפגש והתרשמות אישית

כחלק בלתי נפרד משקלול איכות הצעתו של המציע ומתן ציון האיכות, ייערך מפגש (אחד או יותר, לפי שיקול דעת המשרד) בין נציגי המשרד לבין נציגי המציע (כל מציע בנפרד) שהצעתו עמדה בכל תנאי הסף ודרישות החובה (להלן: "**המפגש**").

8.3.3.3.3.1. המפגש יתקיים במשרדי המציע, בהם פועל מוקד המופעל על-ידי המציע. המציע יישא באחריות לזמן למפגש את מנהל פרויקט ההקמה ומנהל המוקד בהם נקב המציע במסגרת הצעתו, וכן כל גורם אחר מטעם המציע אותו יזמן המשרד על פי שיקול דעתו.

8.3.3.3.3.2. במסגרת המפגש יידרש המציע להציג (לרבות באמצעות מצגת וראיונות) את כל אלה: (א) מידע בקשר עם הניסיון והכשירויות שהוצגו על-ידי לצורך הוכחת עמידת הצעתו בתנאי הסף וברכיבי הסף; (ב) מידע הדרוש לצורך הענקת ציון איכות להצעת המציע, לרבות בעניין זה, מידע המתייחס למציע, למקצועיותו ולניסיונו, וכן למנהל פרויקט ההקמה ומנהל המוקד בהם נקב המציע במסגרת הצעתו ולהצעה עצמה; (ג) כל מידע נוסף אותו ידרוש

המשרד, לרבות הצגת מנהל פרויקט ההקמה ומנהל המוקד בהם נקב המציע במסגרת הצעתו, ניסיונם, שאר צוות המציע, התייחסות לדרישות מפרט תכולת העבודה, אופי תפיסת הפתרון על פי המפורט במפרט תכולת העבודה, כולל שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד, המיקום בו מיועד להיות מוקם/מופעל המוקד, תאור המבנה, כולל תכנית אדריכלית וכיו"ב, הכול במיקום, במועד ובאופן שייקבע על ידי המשרד, אם בכלל, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי.

- 8.3.3.3.3. כל אחד מהמציעים אשר הצעותיהם עמדו בתנאי הסף ובדרישות החובה יהיה מחויב להשתתף במפגש שייערך עימו. המשרד יהא רשאי לפסול הצעת מציע אשר לא השתתף במפגש ו/או לא הופיע למפגש במיקום, במועד, באופן, בתנאים ובאמצעים אשר יקבעו לשם כך על ידי המשרד.
- 8.3.3.3.4. כל העלויות הכרוכות בקיום המפגש יחולו על המציע וישולמו על-ידיו מבלי שיהיה זכאי בשום מקרה לכל שיפוי ו/או פיצוי המשרד בשל כך.
- 8.3.3.3.5. מובהר בזאת, כי הזמנת המציע למפגש אינה מהווה הצהרה מטעם המשרד באשר לכשירות הצעתו.
- 8.3.3.3.6. למען הסר ספק, במסגרת המפגש המציע לא יהיה רשאי לגרוע בשום צורה ואופן מחובותיו והתחייבויותיו כפי שהוצגו במסגרת הצעתו למכרז ו/או מיתר חובותיו ו/או התחייבויותיו הנקובות במסמכי המכרז.
- בכל מקרה לא יהיה במפגש ו/או בתוכן המפגש להטיל על המשרד כל התחייבות מעבר לאלה הנקובות במפורש במסגרת מסמכי המכרז.
- 8.3.3.3.7. המשרד יהיה רשאי - במידת הצורך וכפי שימצא לנכון - לדרוש מהמציע קיום מפגש נוסף, במועד ובמיקום שייקבעו על ידי המשרד, ויחולו על מפגש נוסף זה הוראות סעיף קטן זה לעיל, בשינויים המחויבים.

8.3.3.4. הוועדה תקבע את ציון האיכות של ההצעה בהתאם לפרמטרים, למבחנים ומבחני המשנה, לניקוד ולמשקלים האמורים בטבלת המפ"ל המצורפת להזמנה להציע הצעות זו, **כנספת א'**, ואשר אמות המידה העקרוניות שבה הינם בהתאם לטבלה הבאה (להלן: "ציון האיכות"):

משקל באחוזים	נושא
20%	משאבי אנוש והדרכה
10%	שגרות ניהול ותפעול מוקד
10%	שימור ותגמול עובדים
15%	מערכות טכנולוגיות
10%	מבנה האתר ותשתית פיסית
15%	פרויקט ההקמה
20%	מידע על המציע ומצגת ספקים

8.3.3.5. מציע אשר ציון האיכות שלו יהיה נמוך מ-80 נקודות, הצעתו תיפסל.

#### 8.3.4. השוואת ההצעות הכספיות ומתן ציון מחיר

8.3.4.1. פתיחת מעטפת הצעות המחיר, בחינת ההצעות הכספיות ומתן ציון מחיר, ייעשו אך ורק להצעות שעברו את שלבים 8.3.1-8.3.3 לעיל.

8.3.4.2. הוועדה תקבע את ציון המחיר של ההצעה, בהתאם למחירים והתעריפים אותם נקב כל מציע בהצעתו הכספית, כאשר המשקל היחסי של כל רכיב ורכיב בציון המחיר, יהיה כמפורט בטבלה הבאה (להלן: "ציון המחיר"):

רכיב בהצעת מחיר ומשקל	
סעיף בהצעת המחיר	תיאור הרכיב
1	<b>שעת login נציגי שירות על פי היקפי פעילות (סה"כ 80% *)</b>
	עד 10,000 שעות חודשיות (55%)
	10,001-15,000 שעות חודשיות (25%)
	15,001-20,000 שעות חודשיות (15%)
	20,001 שעות חודשיות ומעלה (5%)
2	<b>שעת הדרכה (סה"כ 10% *)</b>
3	<b>שירותים נוספים (סה"כ 10% *)</b>
3.1	<u>רישוי טכנולוגיה חדשה (40%)</u>
	VIVR (50%) (לפי מדרגות כמויות הרשיונות)
	זיהוי קולי (50%) (לפי מדרגות כמויות הרשיונות)
3.2	<u>פיתוחים עבור הרחבות שמחוץ לתכולת המכרז (50%)</u>
	מנתח מערכות (33%)
	מפתח תוכנה (33%)
	מיישם (34%)
3.3	<u>תרגום מסמכים מעברית לשפות אחרות (10%)</u>

8.3.4.3. כל רכיב ורכיב בהצעת המחיר, אשר מסומן בכוכבית - (\*) - בטבלה לעיל 3) רכיבים שונים), יקבל ציון מחיר בנפרד, באופן שהמציע שהציע את ההצעה הזולה ביותר ביחס לאותו רכיב, הצעתו תקבל את הציון המקסימאלי לגבי אותו רכיב וההצעות האחרות יקבלו ציון יחסי בסדר יורד בגין אותו רכיב, לפי הנוסחא שלהלן:

$$A = \frac{\text{ההצעה הזולה ביותר}}{\text{ההצעה הנבדקת}} \times A$$

A = משקל (באחוזים) של הרכיב הרלוונטי.

8.3.4.4. ציון המחיר המשוקלל של כל הצעה, יהיה סיכום ציוני המחיר של אותם 3 הרכיבים של אותה הצעה.

#### 8.3.5. מתן ציון סופי ובחירת המציע הזוכה:

8.3.5.1. הציון הסופי יורכב באופן ש-60% ממשקל הציון הסופי יהיה ציון המחיר ו-40% ממשקל הציון הסופי יהיה ציון האיכות.

8.3.5.2. הוועדה תבחר במציע אשר הציון הסופי שלו יהיה הגבוה ביותר, וזאת בכפוף לאמור בסעיף 8.6 להלן.

8.3.5.3. במקרה ויהיו 2 הצעות (או יותר) שהינן בעלות הציון הסופי הגבוה ביותר, אזי (א) במקרה ואת אחת מההצעות הנ"ל הגיש עסק בשליטת אישה והתקיימו הנסיבות והתנאים האמורים בסעיף 2 לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב – 1992 ובמסמכי מכרז זה - המציע הזוכה יהיה אותו עסק בשליטת אישה; (ב) בכל מקרה אחר, המציע הזוכה יהיה זה שציון המחיר שלו יהיה הגבוה ביותר.

#### 8.4. קבלת הבהרות והשלמות מהמציעים

8.4.1. בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הנ"ל, וביחס לכל הצעה שנעשתה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, המשרד יהיה רשאי - אך לא חייב ולפי שיקול דעתו הבלעדי - לפנות בכתב אל כל המציעים, או לחלקם ולבקש הבהרות ו/או השלמת מידע, נתונים ומסמכים שנדרשו במכרז או שנדרשים לצורך בחינת ההצעה וכן יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה, הכול לפי שיקול דעתו המוחלט ובכפוף לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 (להלן: "תקנות חובת המכרזים").

על הערבות לא יחול האמור בפסקה זו, אלא יחול האמור בסעיף 6.6 לעיל.

8.4.2. המציעים מתחייבים להשיב לפניית המשרד באופן מלא ובמועד שנקבע בפנייה אליהם.

לא יהא באמור בסעיף 8.4 זה לפגוע באיזה זכות אחרת / נוספת העומדת למשרד מכוח מסמכי המכרז ומכוח כל דין, לרבות בזכות המשרד שלא להתייחס להצעה שהיא בלתי סבירה ו/או אין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז ו/או שהוגשה בלי כל המסמכים המבוקשים במסמך זה.

8.4.3. בנוסף, במקרה ונתגלו טעויות סופר רשאי יו"ר הוועדה לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע.

8.4.4. המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו, לדרוש מהמציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, או של בעלי עניין בו, שיטת התמחור / ניתוח המחירים שלפיהם תמחר את הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעתו יש עניין בגילוי. מציע שלא ימסור את המידע הדרוש במועד שקבע לכך המשרד, או מסר מידע לא נכון – רשאי המשרד שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.

8.4.5. מבלי לגרוע ממחויבות המציע בהצעתו, חייב המציע לעדכן את המשרד ללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למשרד, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה – עד לחתימה על החוזה.

8.5. בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הנ"ל – ובלי לגרוע מהאמור לעיל בקשר לזימון מציעים למפגש ו/או לקבלת חוות דעת לקוחות – המשרד שומר לעצמו את הזכות (א) לדרוש מהמציע להופיע בפני הוועדה ו/או בפני ועדת המשנה או כל מי מטעמה, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, אם יזכה, ולהציג את הצעתו ו/או את הפתרון המוצע, כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הוועדה לטעון הבהרה; (ב) לקיים ביקור של נציג המשרד במשרדי המציע ו/או באתרים שבהם ביצע עבודות דומות לעבודות נושא המכרז; וכן (ג) לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת אודותיו.

המציע יענה לדרישת נציגי המשרד לפגישה / סיור וכיו"ב כל האמור, יופיע בפני הוועדה או מי מטעמה/ יקיים את הסיור וכיו", הכל תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימים מרגע קבלת הדרישה אצלו.

8.6. הוועדה אינה מתחייבת לבחור את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר או הצעה כלשהי. בחירת ההצעה שאינה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר מותנית בהחלטה מנומקת בכתב של הוועדה, בהתבסס על נסיבות ונימוקים מיוחדים, כל זאת לאחר מתן זכות טיעון למציע בעל הציון המשוקלל הגבוה ביותר.

8.7. הודעה למציע בדבר זכייתו (להלן: "הודעת זכייה") תישלח בדואר רשום לכתובת המצוינת בהצעתו. מציע שקיבל הודעת זכייה, חייב למלא את האמור במסמכי המכרז בקשר למציע זוכה / ספק, וזאת במשך התקופה המפורטת בסעיף 10.1 להלן.

## **9. בחירת כשיר שני**

9.1. הוועדה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"כשיר שני".

9.2. הצעתו של מציע שנבחר ככשיר שני תעמוד בתוקפה ותחייב אותו לתקופה של 30 יום נוספים ממועד קבלת הודעה בדבר בחירתו כאמור.

9.3. במקרה שההתקשרות עם הזוכה הראשון לא תצא לפועל ו/או תבוטל לאחר שתיכנס לתוקף, וזאת מכל סיבה שהיא וכל עוד הצעת הכשיר השני בתוקף כאמור, רשאי המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להכריז על הכשיר השני כזוכה במכרז ולהתקשר עמו בהתאם לתנאי המכרז.

בנוסף, וכל עוד לא חלפו 6 חודשים ממועד הכרזת המשרד על הזוכה במכרז, במקרה והצעת הכשיר השני לא תהיה בתוקף אך הוא הביע את הסכמתו לכך, יהיה המשרד רשאי להתקשר עם הכשיר השני, בהתאם לכל תנאי המכרז.

## **10. התחייבויות ופעולות הנדרשות מאת המציע הזוכה במכרז**

10.1. המציע הזוכה מתחייב לחתום על החוזה ונספחיו תוך 7 ימים מיום שאלו הועברו אליו לחתימה.

בגדר האמור, במקרה ויתחייבו שינויים בחוזה (מכוח הבהרות שפרסם המשרד, מכוח הוראה אחרת במסמכי המכרז וכיו"ב שינוי המתחייב על פי כל דין) הוא יותאם בשינויים המחויבים, אולם מובהר כי שינויים אלו יהיו תקפים, גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של נוסח הסכם חדש.

10.2. בנוסף, על המציע הזוכה למסור למשרד בפרק הזמן הנ"ל, את כל האישורים הקבועים בחוזה לרבות ערבות לביצוע, אישורים בדבר קיום ביטוחים (ויודגש לגביהם שהם יימסרו לא יאוחר מיום החתימה על החוזה), הכול בהתאם להוראות החוזה.

10.3. מילוי דרישות סעיפים 10.210.1- לעיל מהווים תנאי מוקדם להשלמת הליכי ההתקשרות, ומובהר כי הודעת הזכייה (כשלעצמה) שימסור המשרד למציע הזוכה, אינה התקשרות עמו.  
במקרה שהמציע הזוכה לא ימלא את האמור לעיל, יהא המשרד רשאי – בין היתר – לראות בו כמציע שחזר בו מהצעתו (כאמור בסעיף 11 להלן) ו/או לבטל את זכייתו במכרז.

## **11. חזרת המציע מהצעתו**

11.1. היה ובמהלך התקופה שבין היום האחרון הקבוע להגשת הצעות לבין המועד האחרון לתקופה של ההצעה המציע יחזור בו מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבות הנובעת ממנה, לרבות ההתחייבויות המפורטות סעיף 10.1 לעיל, תהא הוועדה רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה, וזאת באמצעות הודעה בכתב בדבר ביטול זכייתו (להלן: "ההודעה").

11.2. מיום משלוח ההודעה יהיה המשרד רשאי לנקוט בכל פעולה שימצא לנכון לקבלת השירותים בלא שתהיה למציע כל טענה ו/או תביעה כנגדו וכמו כן לחלט את הערבות שהופקדה ע"י המציע וכן לנקוט בכל צעד אחר הנראה לו לנכון, לרבות תביעת כל סעד ו/או פיצוי על פי דין.

## **12. הבהרות ועדכונים למסמכי המכרז**

העברת שאלות ובקשות הבהרה של המציעים ומתן תשובות המשרד ייעשו כדלהלן:

### **12.1. מבנה שאלות ובקשות הבהרה**

הפניות תכלולנה את שם ומס' המכרז, שם המציע השואל, מענו וכתובת דואר אלקטרוני שאליהם ניתן להעביר מידע עבורו. בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את החלק והסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז שעורר את השאלה, ואת שאלת הבהרה, כשהיא מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.

להלן תיאור המבנה להגשת שאלות ובקשות הבהרה:

**ביחס לכל מציע:**

מכרז פומבי מס' 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה – היחידה לשיפור השירות הממשלתי	
שם המציע	
שם הפונה	
כתובת	
כתובת דואר אלקטרוני	
כתובת אתר אינטרנט	
מספר טלפון	

**ביחס לכל שאלה/בקשה:**

הפרק	הסעיף	פירוט השאלה/בקשת הבהרה

פניות המציעים תוגשנה בדואר אלקטרוני למרכז ועדת המכרזים בכתובת זו: [Rechesh@gov.il](mailto:Rechesh@gov.il), עד ליום **3.5.2017** בשעה **13:00**.

באחריות המציע לוודא את הגעת השאלות אל נציג המשרד באמצעות שימוש באפשרות מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות, המבקשת "אישור קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

יודגש, כי המשרד לא ישיב לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לכתובת הדוא"ל המצוינת לעיל, באופן ובצורה המפורטים לעיל. כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב להשיב על כל השאלות שיוגשו.

## 12.2. מענה לשאלות הבהרה, הודעות המשרד ושינויים במסמכי המכרז

תשובות לשאלות הבהרה שתתקבלנה עד למועד הקבוע בסעיף 12.1 לעיל, יפרסם המשרד באתר האינטרנט של המשרד בכתובת:

<http://www.mr.gov.il/Pages/HomePage.aspx>

התשובות יפורסמו ללא זיהוי המציע שהפנה את השאלה.

**תשובות אלה יהו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפן להצעה.**

המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות הבהרה שהתקבלו מהמציעים, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יפרסם המשרד באתר האינטרנט של המשרד, בכתובת המצוינת בסעיף זה לעיל, וגם הם יהו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. **באחריות המציעים לבדוק את פרסומי המשרד באשר למכרז זה באתר האינטרנט של המשרד, כאמור.**

יודגש כי רק התשובות וההבהרות שיינתנו בכתב תחייבנה את המשרד. מובהר כי תשובות או הבהרות שלא ינתנו בכתב ולא פורסמו באתרי האינטרנט שלעיל לא יחייבו את המשרד.

### 13. כנס למשתתפי המכרז

המשרד יערוך כנס בקשר למכרז. ההשתתפות בכנס אינה חובה, אולם מודגש כי ההשתתפות הינה חשובה, לצורך הליך מלא ותקין של הגשת המענה למכרז. הכנס ייערך ביום 26.4.2017, בשעה 10:00, במיקום הבא: רשות התקשוב הממשלתי, בניין האנרגיה (בניין gov.il) ברח' נתנאל לורך 1, קרית בן גוריון, ירושלים. יש להעביר מראש לאיש הקשר כמפורט בסעיף 12.1 לעיל את פרטי כל המשתתפים מטעם המציע, הכוללים שם, תפקיד ומספר ת.ז. כדי להסדיר את הכניסה לבניין. פרוטוקול הכנס יפורסם בהתאם להוראות סעיף 12.2 לעיל.

### 14. נציגי הצדדים

14.1. בכל הקשור לביצוע מכרז זה, נציג לשכת המשרד הינו מר דב הורביץ. המשרד יהיה רשאי להחליף את נציגו בכל עת.

14.2. על המציע למנות איש קשר לנושא מכרז זה שיקרא את כתב המכרז ויהיה אחראי על כל הפעילויות מול המשרד עד תום תהליך בחירת המציע הזוכה. איש קשר זה ילווה את ביצוע ההתקשרות אם המציע יזכה במכרז. פרטי איש הקשר ימולאו בפרק 3 – טופס הגשת הצעה.

### 15. כללי

15.1. המשרד רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש, ולמציעים לא תהא כל זכות לפיצוי בשל כך. ככל שיבוטל המכרז לפני בחירת מציע זוכה, הודעה על ביטול המכרז תישלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.

15.2. בחירתו של מציע כזוכה במכרז לא תקנה לו בלעדיות במתן השירותים, והמשרד רשאי להתקשר עם ספקים / קבלנים נוספים לשם ביצוע שירותים מהסוגים נשוא המכרז.

15.3. המשרד רשאי לקבל רק חלקים מההצעה, או לממשה בשלבים.

15.4. במסגרת ההתקשרות עם המציע הזוכה, המשרד אינו מתחייב להזמין מהמציע שייבחר שירותים / טובין / פריטים בכמות מינימאלית כלשהי, או בכלל. בגדר האמור המשרד יהיה זכאי להגדיל או להקטין את היקף השירותים.

15.5. ביצוע השירותים עבור המשרד מותנה בקבלת אישור בטחוני מוקדם וחתימה על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד, הכל כאמור בחוזה. אדם אשר המשרד לא אישר אותו לא יועסק בקשר עם ביצוע העבודות נשוא מכרז זה.

15.6. חובת שמירת סודיות המידע חלה על כל המציעים, לרבות אלו שהצעתם לא זכתה. כל מסמך וכל מידע כתוב שנמסר למציעים יוחזר עם הגשת ההצעה ויימסר אחר כך רק למי שיזכה בביצוע העבודה.

15.7. מובהר כי ביחס לכל זכויות המשרד האמורות בסעיף זה לעיל, המציעים לא יהיו רשאים להתנגד להן ולא יהיו זכאים לכל תמורה נוספת או פיצוי, היה והמשרד יחליט לממש איזה מזכויות אלו.

15.8. המשרד ו/או מי מטעמו לא יישאו בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז, בין אם נבחר זוכה במכרז ובין אם בוטל המכרז מכל סיבה שהיא, אלא ככל שנאמר במפורש אחרת במסמכי המכרז.

15.9. סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל עניין הנוגע למכרז זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים בלבד.

15.10. מכרז זה הוא קנינו הרוחני של המשרד, אשר מפורסם לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.

15.11. הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. המשרד לא יעשה שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.

#### 15.12. עיון בהצעה הזוכה

15.12.1. עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת יועצים ונותני שירותים המועסקים על-ידי, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות.

15.12.2. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת המציע הזוכה. הוועדה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים.

15.12.3. מציע הסבור שחלקים מסוימים מהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הינם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדה, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.

בברכה,

ועדת המכרזים

**נספח א' להזמנה להציע הצעות – טבלת המפ"ל**

פרק	נושא	משקל באחוזים	תחום נבדק	משקל יחסי	פירוט	סעיף רלוונטי	משקל פנימי	אופן בדיקת ציון המדד	
5	משאבי אנוש והדרכה	20%	פונקציות מטה	5%	פונקציות מטה בנוסף למנהל פרויקט, מש"א, גיוס ומערכות מידע	5.5.1 ו- 5.5.2	100%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. הדירוג יתבצע על פי איכות בעלי תפקידים רלוונטיים	
			מש"א ורווחה	15%	שנות נסיון בתחום מש"א	שנות נסיון בעולם המוקדים שנות לימוד ממוסד אקדמי מוכר ע"י המל"ג מס. מוקדים שהיה שותף להקמתם	5.5.5.2	20%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי שנות נסיון בעל התפקיד הרלוונטי
					30%			הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי נסיון בעל התפקיד הרלוונטי	
					25%			הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי שנות הלימוד של בעל התפקיד	
					25%			הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי נסיון בעל התפקיד הרלוונטי בהקמת מוקדים	
			גיוס	15%	שנות נסיון בתחום הגיוס למוקדים שנות לימוד ממוסד אקדמי מוכר ע"י המל"ג מס. מוקדים שהיה שותף להקמתם	5.5.5.3	30%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי נסיון בעל התפקיד הרלוונטי	
							20%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי שנות הלימוד של בעל התפקיד	
							50%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי נסיון בעל התפקיד הרלוונטי בהקמת מוקדים	
			מנהל מערכות מידע וטלפוניה	5%	שנות נסיון בתחום מערכות מידע במוקדים סה"כ מס. עמדות במוקדים שנות לימוד ממוסד אקדמי מוכר ע"י המל"ג מס. מוקדים שהיה שותף בהקמתם	5.5.5.4	25%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי נסיון בעל התפקיד הרלוונטי	
							25%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי נסיון בעל התפקיד הרלוונטי בהקמת מוקדים	
							25%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי שנות הלימוד של בעל התפקיד	
							25%	הבדיקה תהיה השוואתית. הדירוג יתבצע על פי נסיון בעל התפקיד הרלוונטי בהקמת מוקדים	
מנהל מוקד		15%	נסיון בניהול מוקדים הטלפוניים	5.7.2	25%	הציון המקסימאלי יינתן לנסיון של 8 שנים ומעלה. שאר הציונים יינתנו כחלק יחסי של הציון הגבוה ביותר.			

פרק	נושא	משקל באחוזים	תחום נבדק	משקל יחסי	פירוט	סעיף רלוונטי	משקל פנימי	אופן בדיקת ציון המדד		
					גודל מוקד מקסימאלי בניהולו		25%	הציון המקסימאלי יינתן לניהול מוקד של 120 עמדות. שאר הציונים יינתנו כחלק יחסי של הציון הגבוה ביותר.		
					מס. מוקדים שהיה שותף להקמתם		25%	הציון המקסימאלי יינתן לנסיון בהקמת 4 מוקדים. שאר הציונים יינתנו כחלק יחסי של הציון הגבוה ביותר.		
					המלצות		25%	הבדיקה תהיה השוואתית בהתאם לשאלון ממליצים		
	<b>מערך גיוס כ"א, כולל תהליך המיון והגיוס</b>	15%			כמות ואיכות בעלי התפקידים והכלים התומכים במערכות הגיוס	5.8.2	50%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים והציון יינתן על פי איכות בעלי התפקידים וכלי הגיוס		
							תהליך הגיוס	5.8.3	50%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים והציון יינתן על בסיס איכות תהליך הגיוס
	<b>הכשרה ראשונית</b>	10%			כלים וקורסים להעמקת הידע, לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה לשלב ההקמה	5.9.2.4	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים על בסיס איכות ההדרכות בהכשרה הראשונית לאנשי המפתח		
							מסגרת ותכני סדנת השירות לאנשי המפתח וכן תכני סדנאות מיומנויות הניהול	5.9.2.5	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים על בסיס איכות ההדרכות לאנשי המפתח
							תכני הכשרת שירות ומיומנויות שיחה לנציג	5.9.3.5	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים על בסיס איכות ההדרכות לאנשי המפתח
							ההדרכות והסדנאות המתוכננות לנציגי המוקד	5.9.3.11	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים על בסיס איכות ההדרכות בהכשרה הראשונית לנציגים
							תהליך קליטת נציג	5.9.3.12	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים על בסיס איכות ושילוב תהליך קליטת הנציגים
	<b>הכשרה שוטפת</b>	10%			הכשרות נוספות בנוסף לתדריכים, הדרכות ייעודיות וקורסי העשרה כפי שמפורט בסעיף	5.10	100%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות ההכשרות הנוספות		
	<b>שגרות בקרת ידע</b>	10%			נוהל הקשבות ומשוב, כולל דוגמאות לטפסי משוב	5.11.2	34%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות הנוהל שהוצג		
							תהליך הערכת ביצועים: שיטת העבודה וטפסים תומכים.	5.11.3	33%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות תהליך הערכת ביצועי עובד

פרק	נושא	משקל באחוזים	תחום נבדק	משקל יחסי	פירוט	סעיף רלוונטי	משקל פנימי	אופן בדיקת ציון המדד
					פעילויות נוספות לבקרה ושיפור רמת הידע	5.11.4	33%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות פעולות הבקרה ושיפור מקצועיות העובדים
6	שגרות ניהול ותפעול מוקד	5%	נהלי תפעול מוקד	50%	היקף הפעילות המכוסה	6.2	100%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות הנהלים שהוצגו
			שגרות ניהול מוקד	50%	היקף הפעילות המכוסה	6.3	100%	
7	שימור ותגמול עובדים	10%	שימור ותגמול עובדים	100%	פעולות שימור ורווחה	7.1.2	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות פעולות שימור ורווחת העובדים
					העלאה בשכר על פי וותק- בש"ח	7.1.3	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים
					וותק להעלאת שכר- בחודשים	7.1.3	20%	
					גובה מענק וותק- בש"ח	7.1.4	20%	
פרמטרים לתגמול עובדים	7.2	20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאפקטיביות ואיכות הפרמטרים לתגמול					
8	מערכות טכנולוגיות	15%	מערכת לניהול פניות		מענה לדרישות פרק 8.3	8.3	5%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			מרכזיה		מענה לדרישות פרק 8.4	8.4	10%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			מערכת CTI		מענה לדרישות פרק 8.5	8.5	25%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			חייגן		מענה לדרישות פרק 8.6	8.6	5%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			IVR		מענה לדרישות פרק 8.7	8.7	10%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			מערכת הקלטת שיחות		מענה לדרישות פרק 8.8	8.8	5%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			מערכת שליחת SMS		מענה לדרישות פרק 8.9	8.9	5%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			מערכת צ'אט		מענה לדרישות פרק 8.10	8.10	5%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר

פרק	נושא	משקל באחוזים	תחום נבדק	משקל יחסי	פירוט	סעיף רלוונטי	משקל פנימי	אופן בדיקת ציון המדד
			מערכת רישום שיחות		אופן הפרדת המידע לצרכי בקרה וחיוב מלקוחות אחרים של הספק הנשענים על אותה מערכת	8.11.5	5%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
			שרידות		מענה לדרישות פרק 8.18	8.18	25%	הציון ינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר
	דוחות ומידע ניהולי	5%	מחולל דוחות		סוג מחולל הדו"חות, יכולות ומגבלות	9.3.6	100%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים, על פי התרשמות ממחולל הדוחות
10	מבנה האתר ותשתית פיסית	10%	התאמת מבנה ותשתית האתר לדרישות המכרז ולאופי המוקד	100%	שטח מוקד – שטח המוקד ברוטו (כולל שטחים משותפים) ונטו (שטחים ייעודיים למוקד מענה ממשלתי מרכזי בלבד).	10.3	10%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים, על פי התרשמות מהתכנית
					פירוט מתחמי העבודה	10.4.4	45%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לעמידה בדרישות המפרט
					התרשמות מסיור באתר קיים		45%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים על פי התאמה לדרישות המפרט
11	פרויקט ההקמה	15%	מנהל פרויקט ההקמה	30%	נסיון בתחום המוקדים הטלפוניים	5.7.1	25%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לנסיון בתחום המוקדים
					מס. מוקדים שהקים		20%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לנסיון בהקמת מוקדים
					סה"כ מס. עמדות במוקדים שהקים		25%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לגודל המוקדים שהקים
					המלצות		30%	הבדיקה תהיה השוואתית על פי שאלון ממליצים
			צוות ההקמה	20%	מבנה ארגוני של צוות ההקמה, נסיון חברי הצוות בהקמת מוקדים וותק בתחום	11.1.5	100%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות בעלי התפקידים והמבנה הארגוני המוצג
			תכנית ההקמה, כולל התייחסות לפיילוט	50%	גאנט מפורט לתכנית ההקמה, כולל משך ותזמון הפעילות, גורם אחראי לכל שלב, הערכת סיכונים	11.2	100%	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות תכנית ההקמה
	מידע על החברה המציעה ומצגת ספקים	20%	חוות דעת ממליצים	25%	ציון משוקלל לחו"ד ממליצים		100%	הבדיקה תהיה השוואתית על פי שאלון ממליצים
	התרשמות מפעילויות קיימות		25%	מוקדים בפעילויות קיימות של הספק		100%	הבדיקה תהיה השוואתית בהתאם לאיכות מוקדי שירות קיימים אצל ספק	

פרק	נושא	משקל באחוזים	תחום נבדק	משקל יחסי	פירוט	סעיף רלוונטי	משקל פנימי	אופן בדיקת ציון המדד
			ראיונות עם גורמי מפתח	20%	התרשמות כללית בראיון		100%	ציון מקסימאלי יינתן בהתאם לאופן המענה בראיון, העמקה בתשובות והבנה את דרישות המכרז
			אופן הצגת הפתרון ותכנית ההקמה	30%	תכנית עבודה וגאנט מפורט, הכולל התייחסות לסיכונים		100%	הבדיקה תהיה השוואתית בהתאם לאיכות הצגת תכנית ההקמה ומענה על שאלות

סעיף לגביו לא תיערך בדיקה השוואתית של ההצעות, ינוקד בהתאם למפורט להלן:

מלא +	מענה מלא- 100% מהדרישה בסעיף	מענה כמעט מלא- 80% - 99%	מענה חלקי 80% - 50%	מענה חסר- בין 50% - 1%	ללא מענה
100	95	80	70	50	0

ציון

- מענה חסר : רוב המידע בסעיף חסר
- מענה חלקי : קיים מידע חלקי בהתאם לאחוזים שהוגדרו ביחס לדרישת הסעיף
- מענה כמעט מלא : מענה טוב אולם לא על כל הפריטים הנדרשים
- מענה מלא : כלשונו
- מלא + : מעבר לדרישות הסעיף

למען הסר ספק, באותם מקומות בהם המענה אינו מלא, אזי מתחייב המציע (היה והצעתו תזכה כמובן) להשלים, לפתח ולבצע את כל הנדרש באותו סעיף באופן מלא, ומובהר שאין במתן ניקוד איכות חלקי בשלב המכרז, לגרוע ממחויבות זו של המציע.

## פרק 2

# מפרט תכולת השירותים

מכרז פומבי מספר 3/17

להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ

עבור משרד רוה"מ, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור

השירות הממשלתי

**תוכן עניינים**

29	1. מנהלה
29	2. יעדים ומטרות
34	3. דרישות כלליות למוקד
35	4. תהליכי עבודה מרכזיים והיקפי פעילות
45	5. משאבי אנוש
59	6. שגרות ניהול ותפעול המוקד
60	7. שימור ותגמול עובדים
61	8. מערכות המוקד
88	9. דוחות ומידע ניהולי
90	10. תכנון פונקציונאלי של המוקד
95	11. פרויקט ההקמה
97	12. תפעול שוטף ומנגנוני העבודה מול היחידה לשיפור השירות

## 1. מנהלה

## 1.1. כללי

1.1.1. משרד ראש הממשלה, באמצעות היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, פונה בזאת לקבלת הצעות להקמה והפעלה של מרכז שירות ותמיכה ארצי, כמפורט במסמכי מכרז זה.

1.1.2. השירותים יינתנו ליחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור.

1.1.3. תיאור השירות הנדרש מופיע בסעיפים 12-3 במפרט תכולת שירותים זה.

## 1.2. הגדרות

1.2.1. במפרט זה על נספחיו יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצדם:

1.2.2. "היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור" או "היחידה", או "היחידה לשיפור השירות" - היחידה לשיפור השירות הממשלתי.

1.2.3. "המציע" - כל גוף המציע הצעה במסגרת המכרז.

1.2.4. "הספק" - המציע אשר הצעתו נבחרה כהצעה הזוכה במכרז זה ונחתם עמו הסכם לביצוע ההתקשרות בנוסח הכלול במסמכי מכרז זה.

1.2.5. "מכרז" או "המפרט" - הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.

## 1.3. מילון מונחים

פירוש	מונח
פעילות BACK OFFICE במוקד, לדוגמא: חזרה למיילים, שליחת טפסים או כל פעילות אחרת שתוגדר במהלך אפיון מפורט של פעילות המוקד או שתתווסף במהלך תקופת ההתקשרות.	פעילות מערך אחורי
פעילות תקשורת כתובה אשר תנוהל באמצעות ערוץ קשר צ'אט בזמן אמת מתוך אתר האינטרנט של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור / האתר האחוד של גופי הממשלה.	פעילות צ'אט
פעילות call center ייעודית אשר תהווה פעילות נפרדת, לדוגמא מוקד תמיכה טכנית או מוקד עבור גוף ממשלתי וכד'.	מוקד ייעודי

## 2. יעדים ומטרות

## 2.1. רקע כללי

2.1.1. היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור הינה יחידה של משרד ראש הממשלה האמונה על שיפור השירות הממשלתי לציבור.

2.1.2. בהתאם להחלטות ממשלה מס' 2201 מיום 8.8.2010 ולהחלטה מס' 2097 מיום ה 10.10.2014 נקבע כי על היחידה להקים מענה ממשלתי מרכזי שבו יימסר לציבור מידע על שירותי הממשלה השונים וערוצי השירות השונים לקבלתם תוך עידוד השירות בשירות עצמי. המענה יינתן בשפות שונות, באמצעות מענה רב ערוצי, תוך הנגשת השירות לבעלי מוגבלות. פעילות המענה הממשלתי המרכזי תתואם עם מוקדי המידע בגופי הממשלה.

- 2.1.3. היחידה אחראית להטמעת תפישת שירות בגופי הממשלה השונים, הבניית אסטרטגית שירות, תהליכי שירות תומכים תוך שימת האזרח במרכז, מתן הכשרה והעמקה שוטפות של מיומנויות השירות בקרב עובדי ומנהלי השירות.
- 2.1.4. כחלק מפעילותה אחראית היחידה להקמת מענה ממשלתי מרכזי שיכלול מענה רב ערוצי בו יימסר מידע על שירותי הממשלה. המענה הממשלתי המרכזי ישמש כתובת ראשית מוכרת ויספק לציבור נקודה מרכזית למידע על היחידות הממשלתיות ועל השירותים הניתנים בהן.
- 2.1.5. מטרת המענה הממשלתי המרכזי הינה מתן מענה ראשוני לאזרח ומתן סיוע ראשוני והכוונה. מערך המענה הממשלתי המרכזי יספק מענה לאוכלוסיות נרחבות בנושאים מגוונים.
- 2.1.6. מערך המענה הממשלתי המרכזי, יספק מענה לסוגיות הקשורות לשירותי הממשלה השונים לדוגמה: תמיכה בשירותים מקוונים, התמצאות באתרי הגופים הממשלתיים השונים, מתן מידע כללי על שירותי הממשלה השונים (ערוצי קשר, שעות פעילות, כתובות, תהליכים לקבלת השירות ועוד), מתן מידע על תהליכים רוחביים המערבים מספר גופים ממשלתיים.
- 2.1.7. ספק מיקור החוץ שיבחר יהיה אחראי לניהול ותפעול המוקד, ובכלל זה- גיוס ומיון כח אדם, הדרכה, ניהול שוטף, מערכות תומכות, הטמעת תהליכי עבודה והתאמות נוספות במידה ויידרשו לצורך הרחבת מידע קיימים או מתן מידע נוספים ככל שיידרש.
- 2.1.8. תאריך יעד להפעלת המוקד רבעון 3/4, 2017.

## 2.2. מטרת המוקד

- 2.2.1. ייעוד המוקד הינו להוות גורם מכוון ומדריך, המבהיר תהליכים מורכבים בתוך ובין גופי הממשלה ונותן מידע והכוונה להמשך טיפול. באמצעות המוקד יגיע הפונה לגוף המטפל עם מירב המידע והמשך התהליך יהיה ברור ושקוף עבורו.
- 2.2.2. המוקד יקבץ את כל פעילויות הגופים הממשלתיים השונים, באופן המבהיר את התהליכים העיקריים בגופים השונים ואת התהליכים המשותפים ביניהם. המידע שיינתן יהיה מידע גלוי לכלל הציבור שאינו מידע פרטני על הפונה. רבדי הפעילות של המוקד יהיו:
- 2.2.2.1. **מתן מידע כללי על פעילות גופי הממשלה:** כתובות, שעות פעילות, מספרי טלפון, פקס וכד'.
- 2.2.2.2. **מידע על השירותים הניתנים בכל גוף ממשלתי:** מידע על הנדרש בתהליך ספציפי מול משרד, לדוגמה כיצד מגישים בקשה לדמי אבטלה.
- 2.2.2.3. **מידע על שירותים הניתנים בגופים אלו בעקבות "אירועי חיים":** מידע על מגוון תהליכים ופעולות נדרשות מול גופי הממשלה במקרה של אירוע, לדוגמה לידה.
- 2.2.2.4. **מידע על ממשקים בין גופים ממשלתיים בתהליכי עבודה שונים:** תהליך השירות במקרים בהם קיימת המשכיות בין גופי הממשלה.
- 2.2.2.5. **תמיכה במילוי טפסים:** תמיכה טכנית במילוי טופס, שליחת טופס לפונה במידת הצורך, כולל הנחיות למילוי.
- 2.2.2.6. **תמיכה בביצוע תשלומים:** מתן הסבר, סיוע בביצוע התשלום במידת הצורך.
- 2.2.2.7. **תמיכה טכנית באתר הממשלתי gov.il:** התמצאות באתר, סיוע בפתרון תקלות באתר, הסבר על תהליך והצעדים הנדרשים.

2.2.3. המוקד יציף נושאים קריטיים בתהליכי העבודה בין ובתוך גופי הממשלה העולים מתוך הפניות המגיעות למוקד, זאת בתהליכי עבודה מובנים שיוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות.

2.2.4. ליחידה תהיה הזכות לדרוש מהספק להוסיף פעילויות נוספות. פעילויות אלו תוגדרנה באופן מסודר בשלבי אפיון מפורטים ובתהליך הקמה ייעודי, כפי שמתבצע במכרז זה עבור פעילות מוקד מענה ממשלתי מרכזי. ייתכן ובמוקדים הייעודיים יהיה צורך לעבוד על מערכות נפרדות ייעודיות שאינן מצוינות במכרז זה.

2.2.5. למענה הממשלתי המרכזי יהיה מספר גישה אחד ולמוקדי הפעילות הייעודיים, בפרט זה מוקד התמיכה הטכנית, ייתכן ויהיו מספרי גישה נפרדים שאינם מזוהה עם מענה ממשלתי מרכזי.

## 2.3. יעדי איכות ויעילות

### 2.3.1. כללי

2.3.1.1. היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד בכל השפות ובכל התורים.

2.3.1.2. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.

2.3.1.3. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, תפעיל היחידה את מנגנון הפיצוי כמפורט בסעיף 7.2 לחוזה.

### 2.3.2. טבלת יעדי המוקד :

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
<b>יעדים כמותיים</b>				
1	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	4%	יומית  (6 ימים בשבוע)	כמות השיחות הננטשות / סך השיחות הנכנסות
2	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 60 שניות מרגע הכניסה לתור	80%		שיחות שנענו תוך 60 שניות / סך השיחות הנענות
3	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית מרגע הכניסה לתור	180 שניות		זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
4	משך שיחה טלפונית ממוצע	03:00 דק' * יתוקף		משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה מול הנציג (Talk Time)
5	אחוז תעסוקת נציגי שירות	72%-75%		(זמן בשיחות נכנסות לסקיל / לצ'אט + זמן בשיחות יוצאות חיצוניות + זמן ניירת) / זמן סה"כ ב login

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
6	אחוז מקסימאלי של פניות צ'אט ננטשות	4%		כמות שיחות צ'אט ננטשות / סך השיחות הנכנסות
7	אחוז שיחות צ'אט נענות תוך 30 שניות מרגע הכניסה לתור	90%		שיחות צ'אט שנענו תוך 30 שניות / סך השיחות הנענות
8	כמות פניות צ'אט מטופלות בו זמנית	3		כמות פניות הצ'אט בהן נציג מטפל
9	משך ממוצע לטיפול בפניית צ'אט	06:00 דקות		משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחת צ'אט ועד לסיומה מול הנציג.
10	טיפול בפניית מייל	100% מהפניות מטופלות תוך 12 שעות עבודה		משך הזמן מרגע כניסת פניית המייל לתיבה ועד למענה ללקוח
11	טיפול בפניה מערוצים חברתיים	SLA לטיפול בפניה שהתקבלה מערוצי קשר נוספים *יוגדר לאחר תקופת ההקמה		משך הזמן מרגע כניסת פניית הלקוח לתיבה ועד למענה ללקוח
<b>יעדים איכותיים</b>				
12	ציון לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	בהתאם לצורך	סקר לקוח סמוי שיבוצע על ידי היחידה לשיפור השירות
13	ציוני הקשבות	80% מהנציגים יקבלו ציון של 85 ומעלה (מתוך 100) כמו כן, כל הנציגים במוקד קיבלו ציון של 75 ומעלה (מתוך 100)	רבעונית	יבוצעו לפחות 150 הקשבות על ידי נציג היחידה לשיפור השירות באמצעות טופס מובנה שיוגדר במהלך תקופת ההקמה.
14	מבדק ידע	80% מהנציגים יקבלו ציון של 90 ומעלה (מתוך 100) וכן כל הנציגים במוקד קיבלו ציון של 80 ומעלה (מתוך 100)	רבעונית	מבחן המבוצע על ידי הספק, שתוכנו אושר על ידי היחידה לשיפור השירות.

### 2.3.3. מדידת היעדים

- 2.3.3.1. היעדים יאושרו סופית לאחר שלושה חודשי פעילות מלאה של המוקד.
- 2.3.3.2. הספק יעביר ליחידה לשיפור השירות בחתך יומי (כל יום עד השעה 10:00), חודשי (עד ה- 5 לכל חודש), רבעוני ושנתי, נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים באמצעות דוחות שיוגדרו בשלב ההקמה.

2.3.3.3. היחידה לשיפור השירות תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.

2.3.3.4. על הספק לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.

2.3.3.5. היחידה לשיפור השירות או מי מטעמה רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

#### 2.3.4. תיקוף היעדים

2.3.4.1. אחת ל-3 (שלושה) חודשים קלנדאריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך חצי השנה שקדמה למועד עריכת החישוב (להלן: "תקופת המדידה"), תבצע היחידה לשיפור השירות תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי המוקד בפועל.

2.3.4.2. היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבנות השוטפת בין היחידה לשיפור השירות לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת.

**3. דרישות כלליות למוקד****3.1. רקע כללי**

- 3.1.1. תפקיד המוקד להעניק מידע והדרכה בסיסית לפונים על הנדרש בתהליכים שונים מול גופי הממשלה וכן תמיכה טכנית לשירותי ממשלה מקוונים.
- 3.1.2. המוקד יעמוד בקשר עקיף עם גורמים שונים בגופי הממשלה באמצעות רפרנט מטעם היחידה לשיפור השירות לצורך:
- 3.1.3.1. קבלת עדכונים שוטפים מגופי הממשלה.
- 3.1.3.2. הצפת נושאים בעייתיים שעלו מתוך השיחות.

**3.2. שעות פעילות**

- 3.2.1. מוקד מידע על גופי הממשלה: א'-ה' וחווה"מ: 08:00-19:00.
- 3.2.2. מוקד תמיכה בשירותים מקוונים: א'-ה' וחווה"מ: 08:00-23:00, מוצ"ש: שעה אחרי צאת השבת ועד 23:00.
- 3.2.3. ימי שישי וערבי חג, כל הפעילויות: 08:00-13:00.
- 3.2.4. היחידה לשיפור השירות שומרת את הזכות לשנות את שעות פעילות המוקד בהודעה של 30 ימים.
- 3.2.5. בנוסף, במידה ויוקמו עוד פעילויות של תתי-מוקדים ייעודיים, בדומה למוקד תמיכה בשירותים מקוונים, ייתכן ותוגדרנה שעות ייעודיות לפעילות אלו.

**3.3. תמיכה בשפות**

- 3.3.1. המידע בזמן אמת יהיה בשפות עברית, ערבית, רוסית ואנגלית על ידי נציגים דוברי שפות אלה.
- 3.3.2. בנוסף, תהיה אפשרות למענה בצרפתית ואמהרית בטווח זמן של עד 4 שעות עבודה מפניית הלקוח למוקד. כלומר, במידה ולקוח ביקש לקבל שירות באחת משפות אלה ולא קיים נציג דובר השפה במוקד, מחוייב המוקד לחזור ללקוח תוך 4 שעות עבודה מרגע פנייתו.
- 3.3.3. במידה והיחידה לשיפור השירות תבקש להעביר שפת שירות מטווח שירות של 4 שעות לטווח שירות של זמן אמת, על הספק לבצע שינוי זה תוך 40 ימים מרגע הבקשה. מובהר ששינוי זה, ככל שיידרש, יהיה חלק מהשירותים השוטפים והספק לא יהיה זכאי בגינו לתשלום נוסף/נפרד.

**3.4. ערוצי הקשר מול המוקד**

- 3.4.1. פניות טלפוניות - משלב ההקמה.
- 3.4.2. משלוח / קבלת פקסים - משלב ההקמה.
- 3.4.3. פניות צ'אט - משלב ההקמה.
- 3.4.4. מענה במסרונים - משלב ההקמה.
- 3.4.5. פניות מייל - משלב ההקמה.
- 3.4.6. פניות באמצעות כתובת "צור קשר" באתר – משלב ההקמה.
- 3.4.7. רשתות חברתיות שונות: עתידי ובהתאם להחלטת היחידה לשיפור השירות.

#### 4. תהליכי עבודה מרכזיים והיקפי פעילות

##### 4.1. כללי

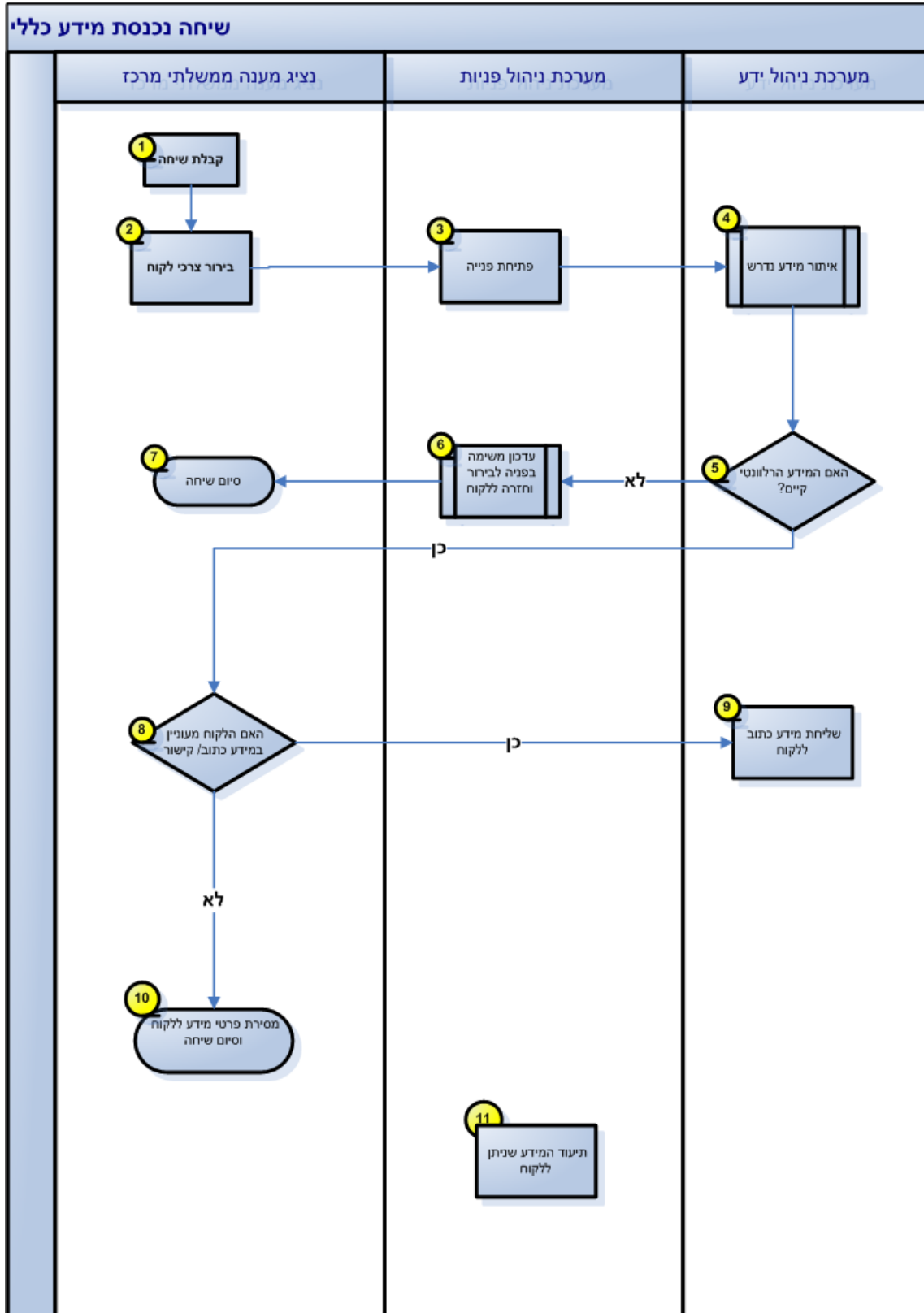
- 4.1.1. בפרק זה מובא תיאור פעילויות עתידיות של התחומים השונים שיופעלו במוקד נשוא מכרז זה.
- 4.1.2. המידע והתהליכים המפורטים הינם להמחשה בלבד. במסגרת תהליך ההקמה של המוקד יבוצע אפיון מפורט של כלל תהליכי העבודה והמידע הרלוונטיים, תוך הגדרת שלבי התהליך, מערכות רלוונטיות לכל תהליך, SLA לתהליך ולתתי תהליכים, מנגנוני בקרה ועוד.
- 4.1.3. הספק נדרש במסגרת ביצוע הפרויקט, לבצע את כל תהליכי העבודה הנדרשים לצורך הפעלת המוקד בדומה לתהליכים המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים במידה ויהיו.
- 4.1.4. יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכים ותוספות לפעילות המוקד, בהתאם לצרכים משתנים של היחידה לשיפור השירות, בהתאם לסעיף 2.2.4 לעיל.
- 4.1.5. ליחידה לשיפור השירות הממשלתי שמורה האופציה להסיט תחומי פעילויות נוספים לתחום אחריות המוקד וכן להפחית תחומי פעילויות המתוארים בהצעה זו.
- 4.1.6. המוקד צפוי לגדול במספר שלבי התפתחות. במידה והמוקד יגדל מעבר להיקף של 150 עמדות, יידרש הספק להפעיל את המוקד בשני אתרי פעילות המרוחקים זה מזה לפחות ב 60 ק"מ.
- 4.1.7. על האתר הנוסף לתמוך בכל הדרישות המוגדרות במכרז זה.
- 4.1.8. הקמת האתר הנוסף תבצע בכפוף לאישור היחידה לשיפור השירות.
- 4.1.9. תקופת ההקמה של האתר הנוסף תהיה לא יותר משלושה חודשים לאחר מתן אישור היחידה לשיפור השירות הממשלתי.

4.2 סוגי התהליכים והמידע הניתנים במוקד

להלן פירוט השירותים **המרכזיים** אותם יספק המוקד:

4.2.1 מתן מידע כללי - שיחה נכנסת:

4.2.1.1 תרשים תהליך שיחה נכנסת

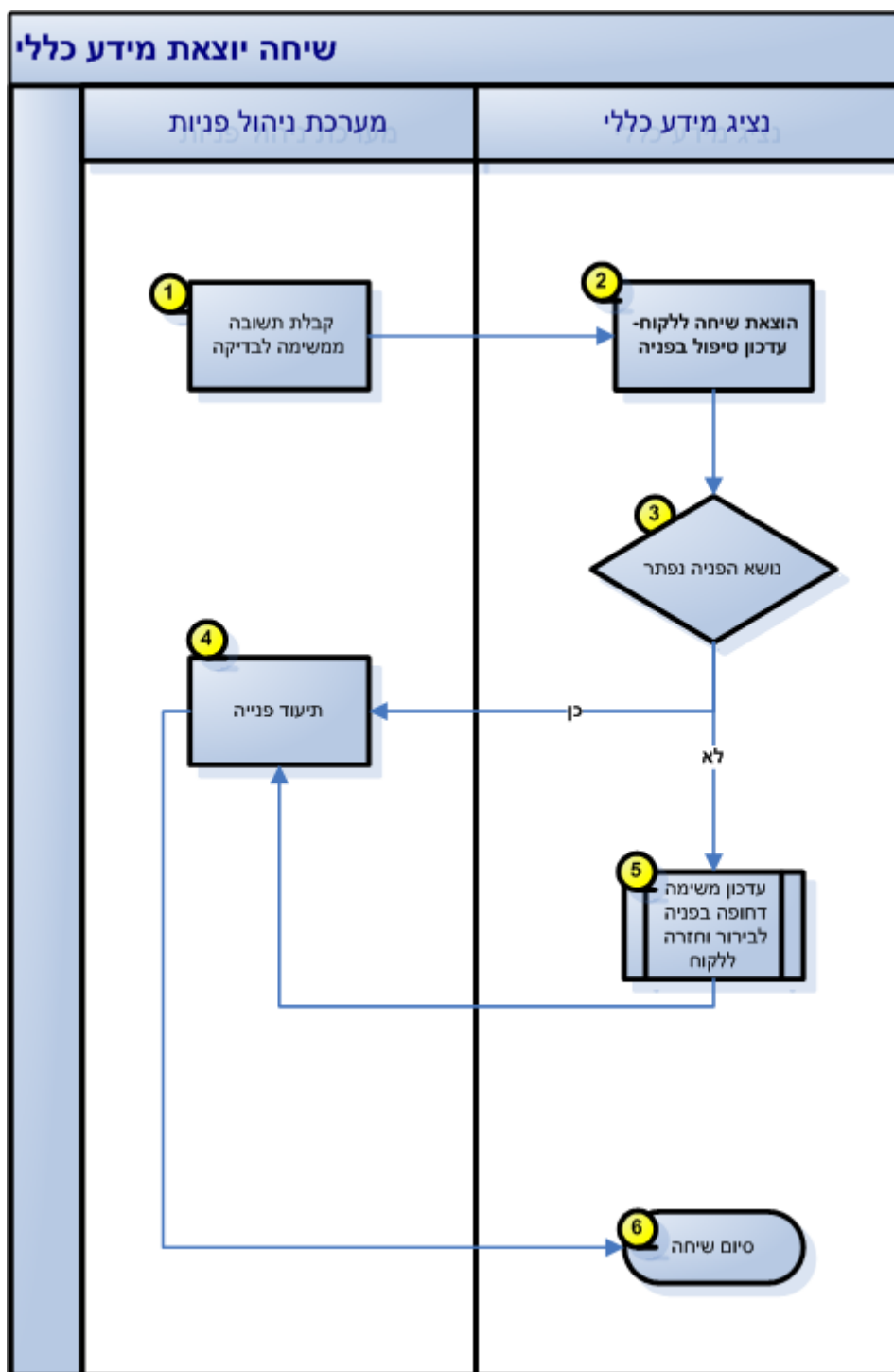


## 4.2.1.2. הסבר תהליך שיחה נכנסת בנושאים כלליים:

#	שלב	פירוט
1	קבלת שיחה	מענה לשיחה שירותי על פי תסריט שיחה.
2	בירור צרכי לקוח	בירור צרכי הלקוח על פי שאלות מובנות, יש לוודא שהלקוח מעוניין במידע כללי ולא פרטני.
3	פתיחת פניה	פתיחת פניה במערכת ניהול פניות, על פי נושא הפניה אליו הלקוח פנה.
4	איתור מידע נדרש	איתור המידע במערכת ניהול ידע על פי השלשות שהוגדרו בתהליך האפיון.
5	האם המידע הרלוונטי קיים במערכת ניהול ידע	האם המידע שנבדק קיים במערכת ניהול ידע על פי החיפוש שבוצע.
6	עדכון משימה בפניה לבירור וחזרה ללקוח	על הנציג לציין במערכת ניהול פניות כי המידע לא נמצא על הנציג לעדכן פניה לצורך חזרה ללקוח. על הנציג להקפיד לתעד את כל פרטי הלקוח לחזרה: שם מלא, מס. טלפון וכתובת מייל במידה וקיימת.
7	סיום שיחה	סיום שיחה שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.
8	האם הלקוח מעוניין במידע כתוב / קישור לדף מידע	האם בנוסף למידע שניתן ללקוח בעל-פה הוא מעוניין בקבלת קישור לדף מידע, בו יוכל לראות את המידע באופן עצמאי או לחליפין קבלת מידע כתוב ישירות.
9	שליחת מידע כתוב ללקוח	במידה והלקוח מעוניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש. יש לוודא מילוי כל השדות הרלוונטיים במערכת לצורך שליחת הקישור ללא תקלות.
10	מסירת פרטי מידע ללקוח וסיום שיחה	הנציג יסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.
11	תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח במערכת ניהול הפניות.

## 4.2.2. מתן מידע כללי:

## 4.2.2.1. תרשים תהליך שיחה יוצאת

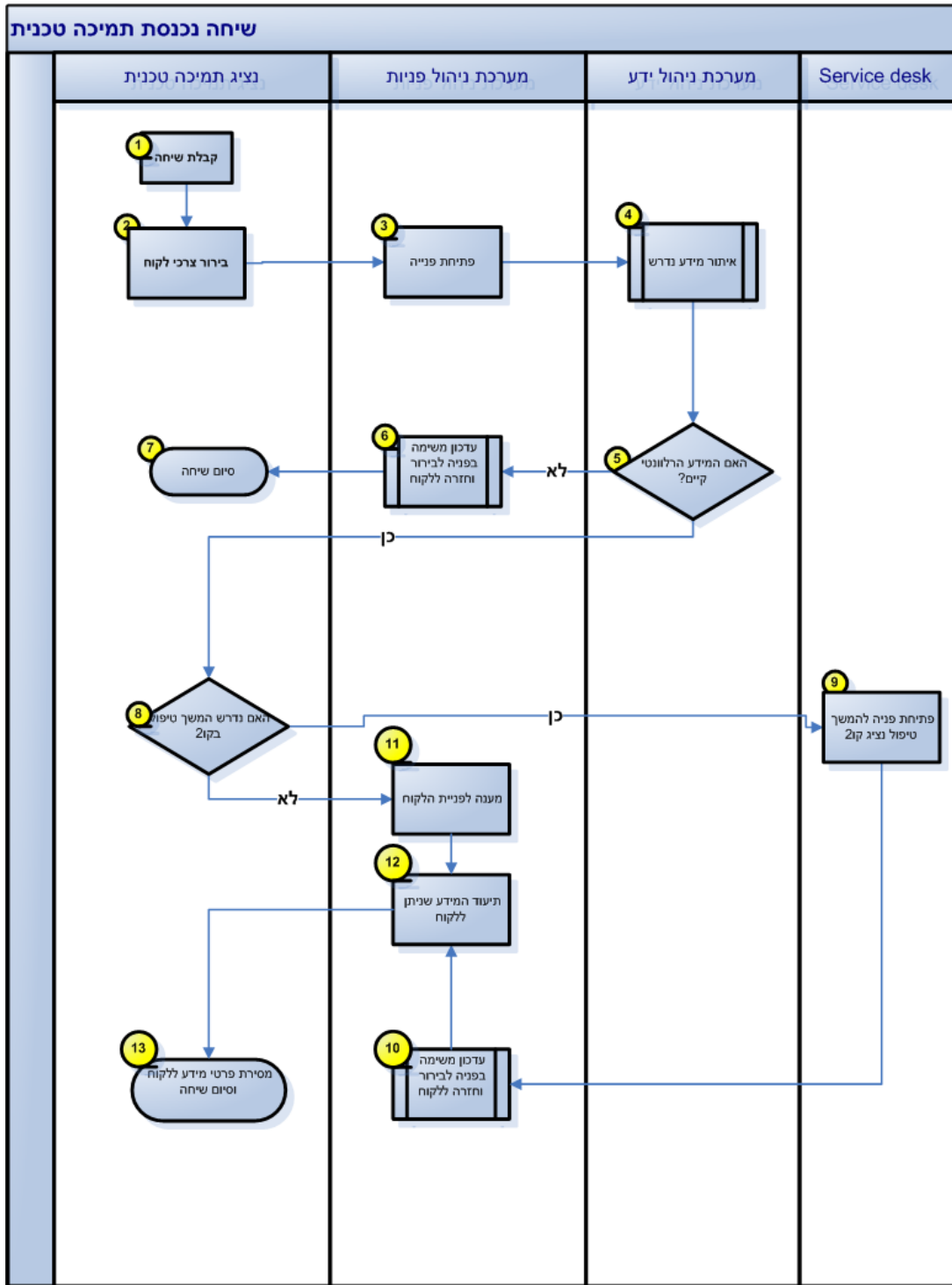


## 4.2.2.2. הסבר תהליך שיחה יוצאת בנושאים כלליים

#	שלב	פירוט
1	קבלת תשובה ממשימה לבדיקה	הנציג מקבל תשובה במערכת ניהול פניות על פניה שהועברה לבדיקת נציגי בק אופיס.
2	הוצאת שיחה ללקוח - עדכון טיפול בפניה	הנציג מתקשר ללקוח ומעדכן על אופן הטיפול בפניה והתשובה שהתקבלה על פי התשובה המופיעה במערכת. יש להקפיד על מענה שירותי ואדיב על פי תסריט שיחה שיוגדר מראש.
3	נושא הפניה נפתר	הנציג מוודא עם הלקוח האם המענה שניתן לו בנושא פנייתו שלם ומלא.
4	תיעוד פניה	במידה והמענה שניתן ללקוח שלם ומלא, הנציג יתעד את השיחה היוצאת ללקוח בפניה ייעודית במערכת ניהול פניות.
5	עדכון משימה דחופה בפניה לבירור וחזרה ללקוח	במידה והמענה שניתן ללקוח אינו מספק / אינו עונה על הצורך יעדכן הנציג פניה דחופה להמשך בירור וחזרה ללקוח. זמן טיפול בפניה דחופה יהיה קצר יותר מזמן טיפול בפניה רגילה.
6	סיום שיחה	הנציג יסיים את השיחה עם הלקוח באופן שירותי ואדיב על פי תסריט שיחה מוגדר מראש.

4.2.3. תמיכה טכנית לשירותים מקוונים ואתר gov.il – שיחה נכנסת

4.2.3.1. תרשים תהליך שיחה נכנסת

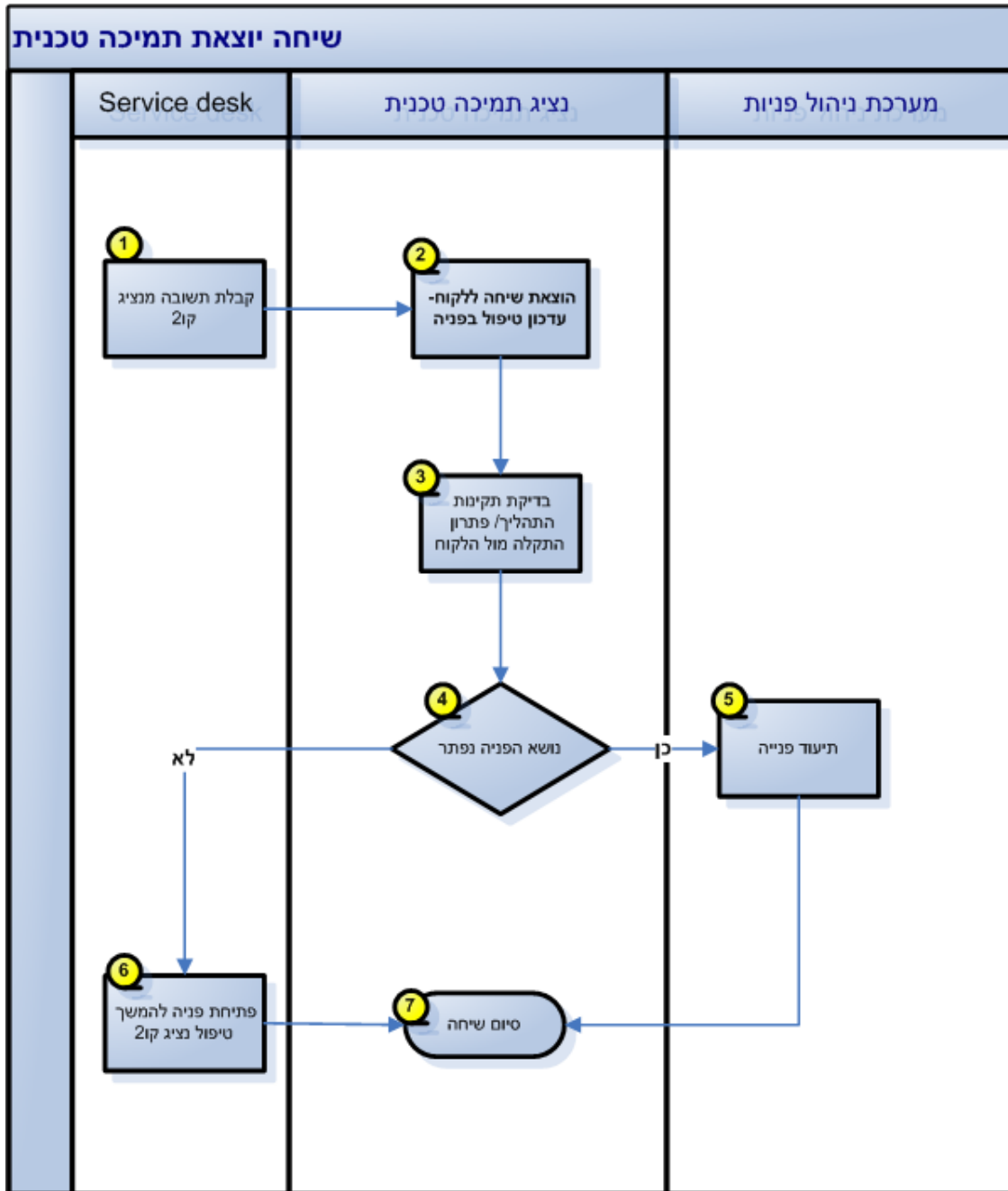


## 4.2.3.2. הסבר תהליך שיחות נכנסות לתמיכה טכנית לשירותים מקוונים ואתר gov.il

#	שלב	פירוט
1	קבלת שיחה	נציג תמיכה טכנית מקבל שיחה מלקוח הזקוק לתמיכה בתהליך מקוון.
2	בירור צרכי לקוח	הנציג יברר צרכי הלקוח על פי שאלות מובנות ותסריט שיחה מוגדר.
3	פתיחת פניה	פתיחת פניה במערכת ניהול פניות, על פי נושא הפניה אליו הלקוח פנה.
4	איתור מידע נדרש	איתור המידע במערכת ניהול ידע על פי השלשות שהוגדרו בתהליך האפיון.
5	האם המידע הרלוונטי קיים במערכת ניהול ידע	האם המידע שנבדק קיים במערכת ניהול ידע על פי החיפוש שבוצע.
6	עדכון משימה בפניה לבירור וחזרה ללקוח	במידה והמידע לא קיים, יעדכן הנציג פניה לבירור וחזרה ללקוח במערכת ניהול פניות.
7	סיום שיחה	הנציג יסיים את השיחה עם הלקוח באופן שירותי ואדיב על פי תסריט שיחה מוגדר מראש.
8	האם נדרש המשך טיפול בקו 2	הנציג יבדוק האם בסוג פניה זה נדרש המשך טיפול / פיתוח טכני לפניית הלקוח.
9	פתיחת פניה להמשך טיפול נציג קו 2	במידה ונדרש המשך טיפול / פיתוח, יפנה נציג התמיכה הטכנית פניה להמשך טיפול נציג קו 2 במערכת service desk.
10	עדכון משימה בפניה לבירור וחזרה ללקוח	בנוסף, על הנציג לעדכן פניה לצורך חזרה ללקוח. על הנציג להקפיד לתעד את כל פרטי הלקוח לחזרה: שם מלא, מס. טלפון וכתובת מייל במידה וקיימת.
11	תיעוד המידע שניתן ללקוח	הנציג יתעד במערכת ניהול פניות את כל המידע שניתן ללקוח במעמד השיחה. הנציג יקפיד למלא את כל השלשות על פי תהליך העבודה שהוגדר.
12	מסירת פרטי מידע ללקוח וסיום שיחה	הנציג ימסור ללקוח את כל פרטי המידע הנחוצים ויסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.

## 4.2.4. תמיכה טכנית לשירותים מקוונים ואתר gov.il – תהליך שיחה יוצאת

## 4.2.4.1. תרשים תהליך



## 4.2.4.2. פירוט תהליך שיחה יוצאת לתמיכה טכנית ושירותים מקוונים

#	שלב	פירוט
1	קבלת תשובה מנציג קו 2	נציג התמיכה הטכנית במוקד קיבל תשובה במערכת service desk על פניית לקוח שטופלה.
2	הוצאת שיחה ללקוח - עדכון בטיפול בפניה קו 2	הנציג מתקשר ללקוח ומעדכן על אופן הטיפול בפניה והתשובה שהתקבלה על פי התשובה המופיעה במערכת. יש להקפיד על מענה שירותי ואדיב על פי תסריט שיחה שיוגדר מראש.
3	בדיקת תקינות התהליך / פתרון התקלה מול הלקוח	הנציג יבדוק מול הלקוח בזמן השיחה כי המענה שניתן הינו שלם ומספק פתרון מלא לפניית הלקוח.
4	נושא הפניה נפתר	האם אכן נושא הפניה קיבל מענה מלא באמצעות קו 2.
5	תיעוד פנייה	במידה ופניית הלקוח נפתרה, הנציג יתעד את סיום הטיפול במערכת ניהול פניות. יש להקפיד לתעד את כל השדות הרלוונטיים על פי תהליך העבודה שהוגדר.
6	פתיחת פניה להמשך טיפול נציג קו2	במידה ולא ניתן מענה מלא ללקוח, יפתח הנציג פניה נוספת דחופה ב service desk להמשך טיפול ומתן פתרון ללקוח. פניה דחופה תטופל מהר יותר מפניה רגילה, על פי תהליך עבודה שיוגדר.
7	סיום שיחה	הנציג ימסור ללקוח את כל פרטי המידע הנחוצים ויסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.

## 4.3. היקפי פעילות

- 4.3.1. פעילות זו אינה קיימת כיום ועל כן לא ניתן להעריך היקפי פעילות, משך שיחה וכד'. היחידה לשיפור השירות צופה כי הפעילות תתפתח על פני שנות הפעילות
- 4.3.2. הערכה זהירה ובלתי מתחייבת של פעילות המוקד מתייחסת לכמות שיחות חודשית.
- 4.3.3. היקפי פעילות אלו הינם הערכה כללית ועשויים להשתנות לאחר תחילת הפעילות במוקד, היחידה לשיפור השירות אינה מתחייבת להיקפים אלו או אחרים.
- 4.3.4. להלן הערכת היקפי פעילות על פי תקופת הפעלה:

תקופה	כמות שיחות בממוצע חודשי
0-3 חודשים	79,000
4-12 חודשים	96,000
שנה ב'	120,000

#### 4.4 ממשקים ארגוניים מרכזיים עם המוקד:

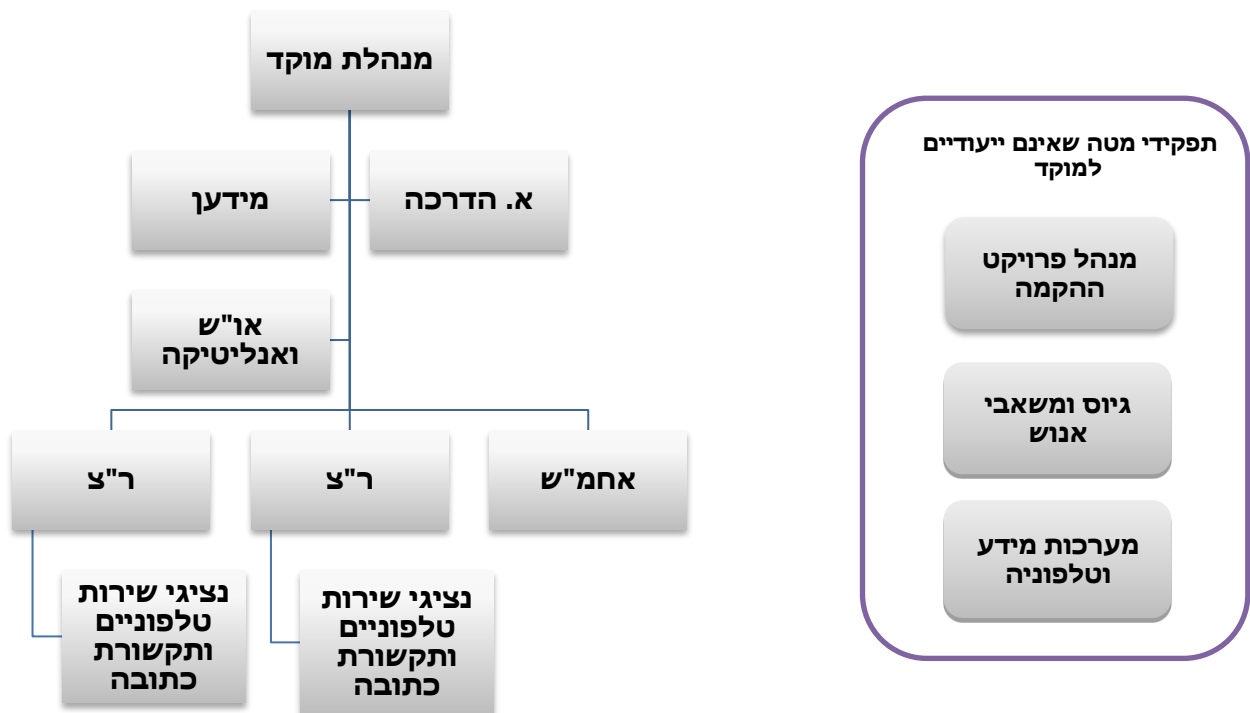
- 4.4.1 מנהל המענה הממשלתי ביחידה לשיפור השירות.
- 4.4.2 רפרנט למוקד ביחידה לשיפור השירות: איש קשר המבקר את פעילות המוקד מטעם היחידה לשיפור השירות. הספק יעמוד בקשר עם רפרנט המוקד מטעם היחידה לשיפור השירות וידווח ליחידה על ביצועי המוקד על פי שגרות ותדירות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה. הרפרנט ישב במתחם המוקד במשרד ייעודי המוגדר לכך.
- 4.4.3 כמו כן, יעמוד צוות מטעם היחידה לשיפור השירות לשיירות המוקד מול גופי הממשלה. הצוות יעמוד בקשר עם הגופים לגבי מידע ושירותים שונים, עדכונים במידת הצורך ובירורים לצורך חזרה ללקוחות.
- 4.4.4 ממשקי העבודה המפורטים יוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 4.4.5 מרבית התהליכים והמידע הניתנים במסגרת המוקד יושלמו על ידי נציגי המוקד, ללא צורך בהמשך טיפול.

## 5. משאבי אנוש

## 5.1. מבנה ארגוני

- 5.1.1. המוקד יתפתח באופן הדרגתי בהתאם להרחבת השירותים אותם יספק. על הספק להיערך עם מבנה ארגוני שיכלול לפחות את הפונקציות הבאות בשלב הראשון וליצר תשתית המאפשרת הגדלת כמות בעלי התפקידים בשלבי הרחבת המוקד.
- 5.1.2. שלבי התפתחות המוקד מוגדרים בטבלה המציג ומפרטים את הדרישות מהספק בכל שלב.
- 5.1.3. היחידה לשיפור השירות תוכל לדרוש בכל עת מהספק החלפת אחד מבעלי התפקידים מכל סיבה שהיא.

## 5.2. פירוט המבנה הארגוני



## 5.3. מודל תפעולי

- 5.3.1. מנהל מוקד: מנהל המוקד יהיה אחראי על ניהול כולל של מוקד מענה ממשלתי מרכזי: ניהול מנהלים, נציגים וגורמים תפעוליים, הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות, שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במוקד, הטמעת תהליכי עבודה, ליווי ופיתוח הסגל הניהולי, קליטת עובדים חדשים, שימור עובדים, יישום נהלי עבודה, שביעות רצון הפונים, אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות וניהול הממשק השוטף עם היחידה לשיפור השירות.
- 5.3.2. אחמ"ש: אחראי על עמידה ביעדי זמינות ותמיכה של המוקד אד-הוק. משימותיו כוללות ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת, פתיחה וסגירת משמרת, ניהול משאבי כ"א במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית, טיפול

בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו', דיווח ביצועים, תקלות והיקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת, הטמעת נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולמת וכו'), איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת, ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על פניות האורכות מעבר לזמני התקן.

5.3.3. אחראי הדרכה: לאחראי ההדרכה אחריות כוללת על תהליכי ההדרכה במוקד - על פי המפורט בסעיפים 5.9-5.10. התפקיד כולל פיתוח מערכי הדרכה בהתאם למחזור חיי נציג ובנושאים חדשים. בניית קורס ההכשרה הראשוני ותכנית ההדרכה השוטפת, פיתוח ההדרכה והדרכות שוטפות במוקד, על פי מחזור חיי נציג. אחריות על מקצועיות הנציגים במוקד ופעילות החונכים, כולל שימוש וניהול כלי בקרה למקצועיות הנציגים במוקד (לדוגמא מבדקי ידע), איתור פערי הידע במוקד, הצפת נושאים לשיפור ובניית תכניות הדרכה, ביצוע הפקת לקחים ותהליכי שיפור למערך ההדרכה, טיפול מתמיד בשיפור מיומנות התמיכה של נציגי המוקד, פיתוח הדרכות וסדנאות נוספות לחיזוק והשלמת פערי ידע.

5.3.4. מדריך: המדריך יבצע בפועל את הדרכות הנציגי המוקד. באחריות המדריך העברת ידע מקצועי בצורה אפקטיבית, ברורה ויצירתית, הדרכת קורסי הכשרה, סדנאות והדרכות שוטפות לאוכלוסיות יעד, דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי החניכים. כמו כן, ניהול קורסי הכשרה - מיומו הראשון ועד הסמכת הנציגים למענה במוקד.

5.3.5. מידען: אחראי על ניהול הידע המגיע למוקד מגופי הממשלה באמצעות רפרנט היחידה לשיפור השירות, עדכון המידע במערכת ניהול ידע, הצפת כשלים ופערי מידע בממשקים בין הגופים השונים ומתן פתרונות לנציגי המוקד לאיתור הידע. המידען יהיה אחראי על עדכניות ומהימנות המידע במערכת ניהול הידע במוקד, העברת המידע לכלל המוקד באמצעות עדכון מערכת ניהול הידע, דחיפת מידע ועדכונים למוקד באופן יזום, ניתוח משוברים במערכת והצפת תובנות, מיפוי חוסרים והצפתם, כמו גם הצפת מידע שגוי ליחידה לשיפור השירות, ניהול הקשר בין המוקד לרפרנטים ביחידה לשיפור השירות: איסוף וחקר המידע, אינטגרציה ותיקוף המידע ממקורות שונים, עדכונים על מידע שגוי, בירורים וכד'. כמו כן, באחריות המידען להציף צרכי הדרכה לאחראי הדרכה ומנהל המוקד.

5.3.6. מומחה או"ש: אחראי על בניית תהליכי העבודה, שיפור וייעול תהליכים במוקד. שיפור וייעול תהליכי עבודה לצורך עמידה ביעדי המוקד, פיתוח ובניית כלי עבודה ניהוליים עבור מנהל המוקד כגון תכנית תגמולים, דוחות, דיווחים שוטפים ועוד. כמו כן, אחרי על ניתוח ביצועים ושיפור תהליכים, בחינה ושיפור תהליכי עבודה במוקד באמצעות בקרה וניתוח נתונים, תכנון כ"א - בניית מודל חיזוי, תכנון ושיבוץ משמרות, בחינה וניתוח עיסוקים של בעלי התפקידים במוקד ויעילותם, ביצוע פרויקטים בתחום המדידה, שיפור תהליכים וייעולם.

5.3.7. אנליסט: אחראי על בניית, הפקת וניתוח דוחות במוקד לטובת שיפור ביצועי המוקד. הפקה, עריכה והפצת דו"חות במוקד לגורמים שיוגדרו על פי תדירות שתוגדר, בניית דוחות חדשים על פי צרכים שיוגדרו, ניתוח דו"חות ביצועים וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות, ביצוע אנליזות לתהליכי עבודה, ביצוע פרויקטים בתחום המדידה; שיפור תהליכים וייעולם ועוד.

5.3.8. מוקד מענה ממשלתי מרכזי - נושאים כלליים:

5.3.8.1. נציגי שירות טלפוניים: נציגי שירות אחראיים על מענה לכלל הפניות

הטלפונית, תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות של המוקד.

- 5.3.8.2. נציגים בכירים: נציגים הנותנים מענה לפניות התייעצות מנציגים, פתרונות לנושאים מורכבים תוך מתן מידע איכותי זמין ומקצועי לנציגי המוקד. באחריות הנציגים הבכירים לסייע ולקדם את המוקד בסגירת מעגל טיפול בלקוח.
- 5.3.8.3. נציגי תקשורת כתובה:
- 5.3.8.3.1. נציגי שירות צ'אט: מתן מענה On Line לפונים באמצעות צ'אט תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות המוגדרים במכרז זה.
- 5.3.8.3.2. מערך אחורי (BO) ונציגי מייל: אחראיים על מתן מענה Off Line ללקוחות הפונים באמצעות מייל ופקס, תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות המוגדרים במכרז זה.
- 5.3.8.3.3. נציגי BO יענו במידת הצורך לטלפון בדומה לנציגי שירות
- 5.3.8.4. ראשי צוותים: ראשי הצוותים ינהלו צוותי נציגים ויובילו אותם לעמידה ביעדי הצוות והמוקד. תחומי אחריות ר"צ הינם: ניהול אישי ומקצועי של נציגי השירות, דאגה לרווחת העובד, אחריות להסמכה והסתגלות נציגים חדשים במוקד תוך הובלתם לעמידה ביעדים, פיתוח מקצועיות עובדים קיימים ע"י ביצוע הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות שוטפות ותקופתיות, חניכה, הקשבות, מבחני ידע, תמיכה מקצועית לנציגים במהלך המשמרת הובלת נציגי הצוות לעמידה ביעדי איכות וכמות ביצוע הפקת לקחים ותהליכי שיפור הצפת נושאים לשיפור והצעות ליעול שימור עובדים, מענה לשיחות מנהל במהלך המשמרת במידת הצורך.
- 5.3.8.5. חונך מקצועי: נציגי שירות המעניק תמיכה מקצועית וחניכה לנציגים מיד לאחר קורס לתקופה של שבועיים מסיום הקורס ועד להסמכת הנציג למענה עצמאי. נציג חונך יהיה נציג שעבר הכשרה ייעודית לנושא.
- 5.3.9. מוקד פעילות ייעודית לתמיכה טכנית: צוות ייעודי שיענה לשיחות בנושאי תמיכה טכנית לאתר gov.il ושירותים טכנולוגיים נוספים.
- 5.3.9.1. נציגי תמיכה טכנית (למוקד התמיכה הייעודי לתמיכה בשירותים מקוונים של שירותי הממשלה): נציגי התמיכה הטכנית אחראיים על מתן מענה לכלל הפניות בנושאים טכניים ומתן מענה לתקלות באתר, תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות המוגדרים במכרז זה.
- 5.3.9.2. ראשי צוותים: ראשי הצוותים ינהלו צוותי נציגים ויובילו אותם לעמידה ביעדי הצוות והמוקד בדומה לראשי צוותים בנושאים כלליים.
- 5.3.9.3. חונך מקצועי: נציגי שירות המעניק תמיכה מקצועית וחניכה לנציגים מיד לאחר קורס לתקופה של שבועיים מסיום הקורס ועד להסמכת הנציג למענה עצמאי, בדומה למוקד נושאים כלליים. נציג חונך יהיה נציג שעבר הכשרה ייעודית לנושא.
- 5.3.10. במהלך שנות ההפעלה נדרש הספק להעסיק צוות ניהולי הנותן מענה לתמהיל השפות במוקד, כפי שמפורט בסעיף 3.3 דלעיל.

## 5.4. אנשי מפתח

- 5.4.1. אנשי המפתח הינם מנהל/ת פרויקט ההקמה, מנהל/ת המוקד, ראשי צוותים, אחראי משמרת, אחראי הדרכה, אנליסט ומומחה או"ש.
- 5.4.2. על המציע להציג בשלב המענה את מנהל/ת פרויקט ההקמה, מנהל/ת המוקד המיועד, בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למפרט זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים.
- 5.4.3. על הספק הזוכה להעמיד את שאר אנשי המפתח ולהציגם בפני היחידה לשיפור השירות לא יאוחר מ 30 יום לאחר הודעת הזכייה.
- 5.4.4. היחידה לשיפור השירות תראיין את אנשי המפתח לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד.
- 5.4.5. הפסקת עבודתם של אנשי המפתח תעשה בתיאום עם היחידה לשיפור השירות.

## 5.5. בעלי תפקיד מטה תומכים

- 5.5.1. הספק יעמיד לרשות המוקד בעלי תפקיד מטה תפעולים ייעודיים למוקד, אשר יתמכו בפרויקט ההקמה ובאופן שוטף בפעילות המוקד.
- 5.5.2. בנוסף, על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את בעלי התפקיד מטה הנוספים שאינם ייעודיים לפעילות המוקד ויתמכו באופן שוטף בפעילותו.
- 5.5.3. יש להציג את כל בעלי התפקיד במטה אותם ציין המציע, בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למפרט זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים.
- 5.5.4. יש לפרט את הפעילות המבוצעת על ידי בעלי התפקיד מטה אלו תוך התייחסות לתכולה, היקפים, תדירות וכו'.
- 5.5.5. המטה יכלול **לפחות** את בעלי התפקיד הבאים:
- 5.5.5.1. **מנהל פרויקט ההקמה**: מנהל הפרויקט ילווה את שלב ההקמה. מנהל זה יהיה ייעודי לפרויקט ההקמה, יהווה גורם מתכלל האחראי על כלל תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך. תחומי אחריות מנהל פרויקט ההקמה: כתיבת תכנית עבודה להקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים / קשיים בתהליך והובלת הצוות לפתרונות אפשריים וניהול ממשק שוטף עם היחידה לשיפור השירות בתקופת ההקמה. לאחר מכן, ילווה מנהל פרויקט ההקמה את פעילות המוקד במהלך כל שנות ההתקשרות ויהיה שותף כדרג מטה לכל שינוי או תוספת לפעילות המוקד.
- 5.5.5.2. **משאבי אנוש ורווחה**: אחריות כוללת על כל נושא העסקה, תגמול ושכר, מחזור חיי העובד בחברה: גיוס, הדרכה, קליטה, הדרכות ריענון, הכשרות מנהלים, עזיבות. שימור העובדים, ליווי והכוונת מנהלים, הטמעת תרבות ארגונית. הובלת תהליכים פנים ארגוניים, הובלה וליווי של תהליכי שינוי מבניים ופרסונאליים.
- 5.5.5.3. **גיוס**: מנהל גיוס וצוות מגייסים, האחראיים על תהליכי הגיוס הראשוני והשוטף בגין תחלופת נציגים ו/או תוספת נציגים נדרשת לצורך עמידה מיטבית ביעדי המוקד.
- 5.5.5.4. **מערכות מידע וטלפוניה**: מנהל מערכות מידע וטלפוניה וצוות מפתחים וטכנאים, האחראיים על ביצוע התאמות ושינויים במערכות הטלפוניה ובמערכת ניהול הפניות שתשמש את המוקד, לרבות שינויים במערכת ה- IVR (הודעות, שינויים

בענפים ועוד), שינויים במערכת ה- CTI (אסטרטגיות ניתוב, חוקים עסקיים ועוד), מערכת ניהול הפניות (הוספת שדות, שינויים ב- FLOW ועוד) ביתר המערכות שישמשו את המוקד.

5.6. פירוט בעלי התפקידים במוקד והיקף אחוז משרה מינימאלי של כל אחד מהם, על פי שלבי התפתחות המוקד:

הטבלה המצ"ב מתייחסת למוקד באתר אחד. במקרה בו נדרש להקים אתר נוסף לפעילות, טבלה זו תהיה תקפה גם לאתר השני.

תפקיד	ייעודי למוקד	כמות	עד 100 אלף שיחות נענות בחודש	100-120 אלף שיחות נענות בחודש	120 אלף ויותר שיחות נענות בחודש
מנהלת מוקד ר"צ	כן	1 (בכל אתר)	100%	100%	100%
אחמ"ש	כן	מפתח של 1/25 (בכל אתר)	100%	100%	100%
נציג בכיר	כן	מפתח של 1/50 (בכל אתר)	0%	100%	100%
נציג שירות טלפוני	כן	מפתח של 1/15 (בכל אתר)	יוגדר על ידי הספק לצורך עמיד ביעדים		
חונך	כן	מפתח כללי לכמות חונכים במוקד 1/10 (בכל אתר)	נוכחות חונך בהקשבה לכל נציג חדש בכל שעות פעילות נציגים חדשים בהתאם למפתח		
אחראי הדרכה	כן	1 (סה"כ לפי כמות שיחות מצטברת בשני האתרים יחד)	50%	100%	100%
מדריך	כן	1 (סה"כ לפי כמות שיחות מצטברת בשני האתרים יחד)	50%	100%	100%
מידען	כן	1 (סה"כ לפי כמות שיחות מצטברת בשני האתרים יחד)	100%	100%	100%
מומחה או"ש	כן	1 (סה"כ לפי כמות שיחות מצטברת בשני האתרים יחד)	50%	50%	100%
אנליסט	כן	1 (סה"כ לפי כמות שיחות מצטברת בשני האתרים יחד)	50%	50%	100%

5.7. פירוט תפקידים נדרשים ודרישות מינימום:

5.7.1. מנהל פרויקט ההקמה: אחראי על כל תהליך ההקמה (M)

לצורך הוכחת עמידת המציע בהוראת סעיף זה על המציע להציג במסגרת הצעתו את מנהל פרויקט ההקמה המוצע, בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למפרט זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים. במידה ויש ניסיון ניהולי יש לציין במפורש.

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת תקופת ההקמה לאחר תקופת ההקמה ילווה הקמת פעילויות חדשות על פי צורך	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- בגרות מלאה ו/או תואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג.</li> <li>- ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 50 עמדות לפחות.</li> <li>- כתיבת תכניות עבודה</li> <li>- היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה</li> <li>- שליטה בטכנולוגיות מוקד</li> <li>- ידע ושליטה בתכנות Office</li> </ul>	דרישות מינימום

### 5.7.2. מנהל מוקד : מנהל המוקד יהיה אחראי על ניהול כולל של המוקד (M)

5.7.2.1. לצורך הוכחת עמידת המציע בהוראת סעיף זה על המציע להציג במסגרת הצעתו את מנהל המוקד המוצע, בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למפרט זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים. במידה ויש ניסיון ניהולי יש לציין במפורש.

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת שעות פעילות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה : תואר ראשון</li> <li>- ניסיון מוכח של מינימום 3 שנים בניהול מוקד טלפוני בגודל של 80 עמדות לפחות</li> <li>- ידע ושליטה בתכנות Office, בפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות</li> <li>- שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד</li> </ul>	דרישות מינימום

5.7.2.2. במקרה של היעדרות מנהל המוקד מעל שבוע עבודה מכל סיבה שהיא, הספק יידרש להמציא מחליף בתיאום עם היחידה לשיפור השירות ובהתאם לסטנדרט הנדרש.

### 5.7.3. ר"צ

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
25:1 (קרי, מקסימום 25 נציגים לר"צ)	תקן נדרש
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה : תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון</li> <li>- ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול צוות נציגי שירות טלפוני</li> <li>- שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקדים וכן excel, word, power point</li> </ul>	דרישות מינימום

## 5.7.4. אחמ"ש

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
1: 50 (בכל משמרת יהיה לפחות אחמ"ש אחד לאורך כל המשמרת ולא יעלה על יחס של מקסימום 50 נציגים לאחמ"ש אחד).	תקן נדרש
תמיכה בכל שעות פעילות המוקד, על פי טבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון</li> <li>- ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד של לפחות 50 עמדות</li> <li>- שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים וכן excel, word, power point</li> </ul>	דרישות מינימום

## 5.7.5. נציג בכיר

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	תקן נדרש
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג במוקד (פרט לחצי שנה הראשונה לפעילות המוקד) בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד. בחצי השנה הראשונה של פעילות המוקד יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר במוקדים אחרים</li> <li>- ציון מבחן ההסמכה: 95 ומעלה</li> <li>- ממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע: 90 ומעלה</li> <li>- יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה</li> </ul>	דרישות מינימום

## 5.7.6. נציגי שירות טלפוני

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: 12 שנות לימוד</li> <li>- יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד בינוני / גדול</li> <li>- יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה</li> </ul>	דרישות מינימום

## 5.7.7. נציגי תקשורת כתובה

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תעודת בגרות מלאה או תעודה מקבילה בחו"ל</li> <li>- כושר ביטוי גבוה בכתב</li> </ul>	דרישות מינימום

פירוט	נושא
- הקלדה עיוורת / מהירה	
- יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד במענה לפניות צ'אט	
- יכולת תפעול מערכות מחשב -שליטה מלאה	

## 5.7.8. נציג תמיכה טכנית

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	תקן נדרש
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
- השכלה : תעודת בגרות מלאה או תעודה מקבילה בחו"ל	דרישות מינימום
- יתרון לבעלי ניסיון כנציגי תמיכה טכנית	
- אוריינטציה טכנולוגית והיכרות ושליטה במערכות הפעלה	
- יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה	

## 5.7.9. חונך

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	תקן נדרש
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
- ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג במוקד (פרט לחצי שנה הראשונה לפעילות המוקד) בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד. בחצי השנה הראשונה של פעילות המוקד יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר / חונך במוקדים אחרים	דרישות מינימום
- ציון מבחן ההסמכה : 95 ומעלה	
- ממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע : 90 ומעלה	
- בעל יכולות חניכה והדרכה	

## 5.7.10. אחראי הדרכה

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
1	תקן נדרש
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
- השכלה : תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון	דרישות מינימום
- ניסיון מוכח בפיתוח מערכי הדרכה, ניהול צוות הדרכה במוקדים	
- ניסיון מוכח בבניית קורסים לתפקידים שונים במוקד	
- שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה	
- שליטה בכלי הדרכה, לומדות, word, power point, excel	
- היכרות עם מערכות הטכנולוגיות במוקדים	

## 5.7.11. מדריך

פירוט	נושא
אחראי הדרכה	כפיפות
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	תקן נדרש
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי

## 5.7.12. מידען

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
1	תקן נדרש
על פי המפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון</li> <li>- ניסיון מוכח בתפקיד מידען במוקד</li> <li>- היכרות ושליטה במערכות לניהול ידע</li> </ul>	דרישות מינימום

## 5.7.13. מומחה או"ש

פירוט	נושא
1	תקן נדרש
בהתאם למפורט בטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תואר ראשון בתחום הרלוונטי: תעשייה וניהול / כלכלה / סטטיסטיקה / מנהל עסקים</li> <li>- ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בתפקיד או"ש במוקד</li> <li>- היכרות עם מתודולוגיות תפעול מוקד, בנייה וניתוח תקינה ותהליכים לשיפור ביצועים</li> <li>- שליטה במערכות בשימוש מוקדים, כולל תכנות אופיס ייעודיות (לדוג' MSProject)</li> <li>- שליטה בכלים ניהוליים ודוחות שיפור ביצועים</li> </ul>	דרישות מינימום

## 5.7.14. אנליסט

פירוט	נושא
1	תקן נדרש
על פי המפורט מטבלת התפתחות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: סטודנט / תואר ראשון בתחום הרלוונטי: תעשייה וניהול / כלכלה / סטטיסטיקה / חשבונאות / מנהל עסקים</li> <li>- ניסיון מוכח באנליטיקה של מוקדים</li> <li>- ניסיון מוכח בעבודה על כלי BI, שליטה מלאה בתוכנות office למיניהן</li> <li>- שליטה במערכות טכנולוגיות רלוונטיות</li> </ul>	דרישות מינימום

## 5.8. מיון, גיוס וקליטת כ"א

### 5.8.1. כללי

- 5.8.1.1. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע ע"י הספק ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.
- 5.8.1.2. היחידה לשיפור השירות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה של פרופיל בעלי תפקיד, השתתפות במרכזי הערכה ועוד.
- 5.8.1.3. ליחידה לשיפור השירות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 5.8.1.4. היחידה לשיפור השירות רשאית להחליט על החלפתו של עובד כלשהוא במוקד על פי הפירוט הבא:
- 5.8.1.4.1. בעלי תפקידים בכירים: יש לספק מחליף תוך 30 יום.
- 5.8.1.4.2. נציגים: יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
- 5.8.1.4.3. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.
- 5.8.1.5. אישור סופי להסמכת נציג למענה יינתן ע"י היחידה לשיפור השירות ועל פי שיקול דעתה.
- 5.8.1.6. כל עובד שיועסק במוקד יידרש לחתום על טופס הסכם סודיות, נספח יד'.
- 5.8.1.7. ייתכן ועובדי המוקד יידרשו לסיווג / תחקור בטחוני. הודעה מפורטת על כך תועבר לספק הזוכה לאחר הזכיה.

### 5.8.2. מערך הגיוס, המיון והקליטה של הספק

- על המציע לפרט את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך גיוס כ"א. במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס:
- 5.8.2.1. מקורות הגיוס
- 5.8.2.2. צוות הגיוס הפועל אצל המציע
- 5.8.2.3. כלים ומערכות תומכות בתהליך הגיוס
- 5.8.2.4. ועוד

### 5.8.3. תהליך הגיוס, מיון וקליטה

- 5.8.3.1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט את תהליך המיון, הגיוס והקליטה על כל שלביו לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, מרכזי הערכה וכו'. על התהליך לכלול התייחסות לאופן בדיקת הפרמטרים הבאים:
- 5.8.3.1.1. יכולת ביטוי בע"פ
- 5.8.3.1.2. יכולת ביטוי בכתב
- 5.8.3.1.3. מיומנות שימוש במחשב וגלישה ברשת
- 5.8.3.1.4. תפקידים ניהוליים: התייחסות לאופן בדיקת מיומנויות ניהול

5.8.3.2. יש לצרף דוגמאות של טפסים וכלים לצורך תמיכה בתהליך הגיוס (לדוגמה טופס ראיונות לנציג שירות).

5.8.3.3. יש לפרט את הפעילויות המבוצעות לצורך קליטה איכותית ומהירה של הנציגים בפעילות המוקד השוטפת.

## 5.9. מערך ההכשרה

### 5.9.1. כללי

5.9.1.1. באחריות הספק בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות הכשרה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהכשרה.

5.9.1.2. באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהול, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת היחידה לשיפור השירות, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מהקמת מרכז המידע ומהפעילות השוטפת.

5.9.1.3. ההכשרה תבוצע בשני מסלולים עיקריים:

5.9.1.3.1. מסלול הכשרה לנציגי שירות טלפוניים.

5.9.1.3.2. השלמת הכשרה לנציגי שירות צ'אט ותקשורת כתובה.

5.9.1.4. קורסי ההכשרה, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה יהיו באחריות הספק ועל חשבונו ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה והפעילות השוטפת.

5.9.1.5. ההכשרות יכללו הן חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים, והן חלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות.

5.9.1.6. תכני קורס ההכשרה יעברו אישור סופי של היחידה לשיפור השירות, לפני ביצוע ההכשרות לנציגי המוקד.

5.9.1.7. ההכשרות תבוצענה במתקני הספק, וכלל חומרי ההדרכה כגון - חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו ויועברו לתיקוף ואישור היחידה לשיפור השירות באמצעות מדיה מגנטית (קבצים).

5.9.1.8. כל שינוי בהכשרה/הכנסת הכשרה חדשה נתון לאישור היחידה לשיפור השירות או ע"פ הנחייתה.

5.9.1.9. בהכשרות שיתקיימו ישולבו נציגי היחידה לשיפור השירות או גורמים מטעמה.

5.9.1.10. בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training), בהתאם לסעיף 5.10 להלן.

### 5.9.2. הכשרת אנשי מפתח

5.9.2.1. הכשרה ראשונית בנושא תכנים מקצועיים ותפישת השירות תועבר על ידי היחידה לשיפור השירות לאנשי המפתח מטעם הספק.

5.9.2.2. משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח: כ 7-10 ימי עבודה בהתאם לחלוקה המוערכת הבאה. חלוקה מדוייקת תיבנה בשיתוף הספק בשלב ההקמה.

5.9.2.2.1. תכנים מקצועיים ומידע על גופי הממשלה השונים כ - 8 ימי עבודה.

5.9.2.2.2. מערכות תפעוליות, כולל מערכת ניהול ידע ומערכות נוספות לתפעול המוקד: 7 שעות.

5.9.2.2.3. סדנת שירות, כולל הנגשת המידע: 7 שעות לפחות.

5.9.2.3. להכשרה זו יתווספו במידת הצורך ימי הכשרה להקניית מיומנויות ניהול ע"י הספק ועל חשבוננו.

5.9.2.4. המציע מתבקש לפרט כלים וקורסים להעמקת הידע, לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה לשלב ההקמה.

5.9.2.5. המציע יפרט מסגרת ותכני סדנת השירות לאנשי המפתח וכן תכני סדנאות מיומנויות הניהול שיעביר.

### 5.9.3. הכשרת נציגי שירות טלפוניים / נציגי צ'אט

5.9.3.1. בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השירות בשני מסלולים:

5.9.3.1.1. מסלול הכשרה לנציגי שירות טלפוניים

5.9.3.1.2. השלמת הכשרה לנציגי צ'אט ותקשורת כתובה

5.9.3.2. קורס ההכשרה נדרש לתת מענה להכשרת הנציגים לכלל הפעילויות.

5.9.3.3. קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, מיומנות לביצוע שיחות והכשרה טכנולוגית על מערכות המוקד.

5.9.3.4. מינימום משך קורס ההכשרה לנציגי שירות - 7 ימי הדרכה (7 שעות ביום) הכוללים:

5.9.3.4.1. הכשרה מקצועית.

5.9.3.4.2. הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה.

5.9.3.4.3. הכשרת שירות ומיומנויות שיחה - 2 ימים, במהלך קורס ההכשרה הראשוני:

5.9.3.4.3.1. 7 שעות - סדנת ניהול שיחה, שלבי שיחה, חשיבות מתן שירות, התמודדות עם התנגדויות ועוד.

5.9.3.4.3.2. יתרת השעות תשולבנה בסיום כל פרק לימודי באמצעות סימולציות הממחישות שיחת לקוח בשילוב שימוש בתסריטי שיחה, מערכות מחשב ועוד.

5.9.3.5. על המציע לפרט את תכני הכשרת שירות ומיומנויות שיחה לנציג במסגרת המענה לסעיף זה.

5.9.3.6. חניכה במוקד:

5.9.3.6.1. הקשבה פסיבית (חניך מקשיב / צופה לחונך) - 1 ימים

5.9.3.6.2. מענה אקטיבי בצמידות לחונך (חונך מקשיב / צופה לחניך) - 2 ימים

5.9.3.7. קורס ההכשרה הינו קורס ממיין, במהלכו יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע, על בסיסם תהיה רשאית היחידה לשיפור השירות להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש במוקד המענה הממשלתי המרכזי.

5.9.3.8. בשבועיים הראשונים למענה יקבל הנציג ליווי וסיוע בזמינות גבוהה.

5.9.3.9. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם, ציון עובר - 80 נקודות.

5.9.3.10. לאחר כחודש מתום קורס ההכשרה, יקיים הספק יום הכשרה נוסף ע"י גורם הכשרה מקצועי לשיפור מיומנות ניהול שיחה והובלת שיחה בשילוב שיחות מוקלטות במשך מינימאלי של 4.5 שעות. ההכשרה תותאם לפעילות המוקד בהתאם לקשיים שיעלו מהשטח.

5.9.3.11. במענה לסעיף זה, על המציע לצרף תכניות ההכשרה ומערכי השיעור וסדנאות לדוגמא, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תוצרי ההכשרה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.

5.9.3.12. בנוסף, על המציע לצרף במסגרת המענה את תכנית הקליטה לנציג במוקד, תוך התייחסות לשלבים השונים כגון הקשבות, חניכה, מבדק הסמכה וכיוב'.

## 5.10. הדרכה והשבחה כ"א שוטפת

הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחה שוטפת של כ"א במוקד. במסגרת המענה לסעיף זה על המציע לפרט את תכנית ההדרכה השוטפת ולהתייחס לפחות לפעילויות ההדרכה שלהלן. במענה לסעיף זה יש לפרט פעילויות הדרכה שוטפת נוספות על הפעילויות בסעיפים הבאים :

5.10.1. **תדריכים יומיים**: התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות login (ומובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחדוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י הספק ברמה היומית. ליחידה לשיפור השירות הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר את תדריכי מרכז המידע בשוטף.

5.10.2. **הדרכות ייעודיות ברמה חודשית**: הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות וכן לריענון נושאים שוטפים, עדכון מערכת/גרסאות ועוד. הדרכות אלה ייקבעו וישולמו ע"י היחידה לשיפור השירות, גורמים מהיחידה לשיפור השירות ייקחו חלק בהדרכות. התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת/בנוסף לתמורה בגין שעות login ותשולם על פי תעריף שעת הדרכה (אותו נקב הספק בהצעתו הכספית).

5.10.3. **קורסי העשרה (אחת לחצי שנה)**: קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים (כגון סדנאות מידע, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדומה) – משך מינימאלי של 4 שעות הדרכה לנציג. התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת/בנוסף לתמורה בגין שעות login ותשולם על פי תעריף שעת הדרכה (אותו נקב הספק בהצעתו הכספית).

## 5.11. שגרות בקרת ידע

לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות הנציגים, יבצע הספק שגרות בקרת ידע לרבות :

5.11.1. מבחני ידע (אחת לרבעון): אחת לרבעון יבצע הספק מבחני ידע לנציגי המוקד, אשר יבצעו את מבחני הידע במסגרת שעות login (ומובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). המבחנים יועברו לתיקוף ולאישור היחידה לשיפור השירות. בהתאם לציוני המבחנים יבצע

הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג היחידה לשיפור השירות.

5.11.2. הקשבות ומשובים (אחת לחודש): ביצוע הקשבות לכל נציג במסגרת שעות login של הנציג (ומובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת), ומתן ציון ומשוב על רמת המידע והמקצועיות של נותן השרות. יתבצעו מינימום 2 משובים לנציג בחודש הבנויים מהקשבה ל - 4 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס / קובץ / מערכת תומכת. שיחת המשוב תארך חצי שעה לפחות. השיחה תבוצע אחד על אחד: מנהל-נציג, תוצאות המשוב ונתוני הקשבות יועברו לנציג היחידה לשיפור השירות. יודגש כי גם נציגי היחידה לשיפור השירות יהיו רשאים לבצע הקשבות באופן שוטף בהתאם לשיקול דעתם לצורך בקרת איכות. על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע הקשבות ומשוב ולצרף טפסי משוב לדוגמא.

5.11.3. הערכת ביצועים תקופתית לבעלי תפקידים שאינם נציגים (אחת לשנה): ביצוע הערכה לעובדים שאינם נציגים אחת לשנה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו. תהליך הערכת ביצועים תקופתית ייערך במסגרת שעות login של העובדים. על המציע לפרט את שיטת העבודה לרבות טפסים.

5.11.4. על המציע לפרט פעילויות נוספות אותן יבצע לצורך בקרה ושיפור רמת הידע במוקד.

**6. שגרות ניהול ותפעול המוקד****6.1. כללי**

- 6.1.1. במסגרת מענה לפרק זה, על המציע לצרף במסגרת המענה דוגמאות וכלים תומכים בכל פעילות ו/או נוהל הקיים בשגרות הניהול והתפעול של המוקד.
- 6.1.2. במסגרת שלב ההקמה יידרש הספק לכתוב תיק נהלים מובנה לכלל הפעילויות בהתאם להנחיות שהועברו מהיחידה לשיפור השירות הממשלתי.
- 6.1.3. בנוסף לשגרות הניהול והתפעול, יוגדרו במפורט תהליכי טיפול בפניות בהתאם לסטנדרטים ולדגשים של היחידה לשיפור השירות.

**6.2. נהלי תפעול מוקד**

עבור כל אחד מהנושאים הבאים על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה נוהל כולל מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה, כלים ומערכות תומכות וכן צירוף דוגמאות רלוונטיות:

- 6.2.1. תדריך יומי
- 6.2.2. כניסה, ניהול וסיכום משמרת
- 6.2.3. תכנון ושיבוץ משמרות
- 6.2.4. היערכות למצב חירום (מלחמה, מזג אוויר קיצוני וכו')
- 6.2.5. תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה)
- 6.2.6. נוהל תקלה טכנולוגית

**6.3. שגרות ניהול מוקד**

עבור כל אחד מהנושאים הבאים על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה נוהל, כולל מטרה, אחריות ביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה וצירוף דוגמאות רלוונטיות:

- 6.3.1. חניכת נציגים מובילים / מתקשים
- 6.3.2. הנעת צוות
- 6.3.3. פורמט ישיבות צוות
- 6.3.4. טיפול בבעיות משמעת

**7. שימור ותגמול עובדים****7.1. שימור עובדים**

- 7.1.1 היחידה לשיפור השירות מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.
- 7.1.2 על המציע לפרט במסגרת המענה פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגים והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.
- 7.1.3 הספק יבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת. על המציע לפרט במענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה שיבצע, במסגרת עבודת המוקד, תדירות הפעילות תוך התייחסות לשכר דיפרנציאלי על פי ותק, מענקים ועוד. במידה ובכוונת המציע, היה והצעתו תזכה, לבצע פעילויות נוספות, יש לפרט.
- 7.1.4 המציע יפרט במידה ומעניק "מענק הישגים" או כל תגמול דיפרנציאלי אחר לנציגים על פי קריטריונים שונים (וותק / מקצועיות וכד') לאחר שנה רציפה בעבודתו במוקד, את סכום המענק שיינתן ואת הקריטריונים לקבלתו.

**7.2. מערך תגמול**

- 7.2.1 הספק הזוכה יידרש לתת תגמול שוטף לעובדים על פי ביצועים, שיוענק לעובדים אחת לחודש בהתאם לעמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת.
- 7.2.2 המציע יפרט במסגרת המענה את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול השוטף לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.
- 7.2.3 על המציע לפרט במסגרת המענה אילו אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונל למערך התגמול.
- 7.2.4 המציע נדרש להתייחס במסגרת המענה לפרמטרים הבאים:
- 7.2.4.1 ביצועים בתחום שרות
- 7.2.4.2 ביצועים בתחום מקצועיות

**7.3. מרכיבי שכר**

- 7.3.1 הספק יעביר ליחידה אישור רואה חשבון בגין עמידה בתנאים סוציאליים ושכר המינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים ככל שיידרשו על ידי היחידה לצורך מעקב וביקורת.
- 7.3.2 הספק יידרש להציג דוחות שכר מלאים במידה והיחידה לשיפור השירות תרצה לבצע בקרה על עמידה בהתחייבות זו.
- 7.3.3 יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל זמן הפסקה. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה.

## 8. מערכות המוקד

## 8.1. כללי

- 8.1.1 מוקד המענה הממשלתי המרכזי יספק מענה במגוון ערוצי הקשר: טלפוני (אנושי/מענה קולי ממוחשב - IVR), צ'אט, מענה לפקסים ומיילים, שליחת מידע באמצעות מסרונים ועוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.
- 8.1.2 מוקד זה יהווה דוגמא לכלל גופי הממשלה ועל כן קיימת חשיבות רבה למתן פתרונות מתקדמים וחדשניים.
- 8.1.3 בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המוקד. על המציע להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח הקצה נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים במכרז זה.
- 8.1.4 על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות הפונים לנציגי המוקד בערוצי הקשר השונים.
- 8.1.5 שדרוג טכנולוגי רציף של המערכות כמענה לדרישות מאת היחידה לשיפור השירות ו/או הנחיות יצרני הציוד במהלך תקופת ההתקשרות יבוצע על חשבון הספק.
- 8.1.6 שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים שיוטמעו במערכת עבור מתן שירותים לצרכי היחידה לשיפור השירות, יבוצע בכפוף לבחינה טכנולוגית ובחינת אבטחת מידע על ידי היחידה.
- 8.1.7 מערכות אלו ישרתו את מערך המוקד הממשלתי המרכזי גם במקרה של התרחבות לאתר נוסף.
- 8.1.8 בשל שיקולי אבטחת מידע, כל רכיבי הפתרון שיועמדו עבור היחידה לשיפור השירות יהיו מנותקים משאר מערכות הספק ויפעלו ברשת ייעודית נפרדת לפעילות המוקד שתתחבר לחוות השרתים של ממשל זמין ותאפשר פעילות המוקד על פי המפורט.
- 8.1.9 כל המערכות שיסופקו נדרשות להיות בהסכם תמיכה רציף של היצרן. למשרד שמורה הזכות לפנות לספק במשך כל תקופת ההתקשרות לקבלת אישור יצרן רשמי המעיד כי הספק רכש מהיצרן הסכם תמיכה רציף למערכות שסופקו על-ידיו.
- 8.1.10 עבור כל אחת מהמערכות המוצעות ימלא המציע טופס ניסיון בפורמט הטבלאי הנ"ל:

פירוט	סעיף
	שם מערכת
	מוקדים בהם מותקנת
	מספר עמדות בהן המערכת מותקנת
	תיאור ניסיון המציע בהפעלת המערכת (כולל מועד הפעלה בייצור)
	גורם מתחזק ותומך בפיתוחים חדשים (המציע/קבלת משנה-כולל שם)
	לקוחות ממליצים של

	המציע/קבלן המשנה
	שם איש קשר מטעם הלקוח
	טלפון (כולל סלולארי)
	כתובת מייל
	מיישם (המציע/שם קבלן משנה)
	תיאור הפעילות ופירוט כיצד תומכת המערכת בפעילות זו
	מועד הפעלת המערכת

## 8.2. מערכת ניהול ידע

- 8.2.1 במקביל למכרז זה, מתנהל על ידי היחידה לשיפור השירות הממשלתי תהליך מכרזי לבחירת מערכת לניהול ידע, אשר תשרת את מערך המענה הממשלתי המרכזי.
- 8.2.2 מערכת ניהול הידע תסופק על ידי היחידה לשיפור השירות ותאפשר שליפת מידע רלוונטי לשאלת הפונה לצורך מידע מדויק ומהימן ומתן תשובה מלאה.
- 8.2.3 מערכת ניהול הידע תנוהל ותעודכן על ידי היחידה לשיפור השירות.
- 8.2.4 הספק יידרש להתחבר למערכת באמצעות קו תקשורת ייעודי לשרתים שיתארחו בחוות השרתים של ממשל זמין (ראה הרחבה בפרק "ממשקים").
- 8.2.5 המערכת תשרת את ספק מיקור החוץ כך שתינתן הרשאה לשימוש בפונקציונאליות קיימות, כגון: תדריך, מבדקי ידע, קרא וחתום ועוד.
- 8.2.6 איתור המידע המבוקש במהלך השיחה יתבצע באמצעות חיפוש המידע במערכת ניהול הידע על פי תהליך עבודה שיוגדר בתהליך ההקמה.

## 8.3. מערכת ניהול פניות

- 8.3.1 הספק יספק מערכת לניהול פניות שתשמש תשתית מרכזית בתהליכי השירות השונים במוקד.
- 8.3.2 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא ויכולותיה. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). (M)
- 8.3.3 נדרש להציע פתרון הפועל בצורה רציפה עבור לקוחות אחרים לפחות בשנה האחרונה. הפתרון האמור יהיה כזה שפעל עבור לקוחות המציע, או לחלופין עבור לקוחות ספק מערכת ניהול פניות המוצע על ידי המציע כקבלן משנה מטעמו לצורך אספקת המערכת. (M)
- 8.3.4 למערכת תתאפשר גישה מרחוק של עובדי היחידה לשיפור השירות (שלושה משתמשים לפחות). (M)
- 8.3.5 ניהול ותיעוד פניות נכנסות
- 8.3.5.1 לצורך ניהול הפעילות הנכנסת ותיעוד נושאי השיחה נדרש הספק להפעיל מערכת לתיעוד פניות
- 8.3.5.2 כל פניה למוקד תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות הבאים:
- 8.3.5.2.1 פניה נכנסת / יוצאת - יוזן אוטומטית

- 8.3.5.2.2 ערוץ הפניה – טלפוני / פקס / מייל / צ'אט
- 8.3.5.2.3 סוג / מהות הפנייה – בחירה מרשימה שתוגדר
- 8.3.5.2.4 מועד הפניה (תאריך ושעה) - יוזן אוטומטית
- 8.3.5.2.5 נציג מטפל - יוזן אוטומטית
- 8.3.5.2.6 מספר השיחה במערכת הקלטת שיחות - יוזן אוטומטית
- 8.3.5.2.7 מספר הטלפון ממנו חייג הלקוח (ANI / CLID)
- 8.3.5.2.8 מספר הטלפון אליו חייג הלקוח (מספר חיי"פ / DNIS)
- 8.3.5.2.9 פרטי התקשרות של הפונה (טלפוני + מייל): במידה ונדרשת חזרה לפונה לאחר בירור תוך יכולת מעקב עד לסגירת מעגל טיפול ומדידת SLA.
- 8.3.5.2.10 במידה והנציג יישלח ללקוח צרופה יתועד שדה המציין כי נשלח פריט מידע ללקוח, בציון הערוץ באמצעותו נשלח הפריט. זאת, על פי תהליך עבודה שיוגדר באפיון המפורט של התהליכים בשלב ההקמה.
- 8.3.5.2.11 סיווג הפניות יהיה בחתך של 3 רמות סיווג - "שלוש" (לדוגמא – רמה 1: מידע כללי, רמה 2: מתן מידע בדבר תהליך X רמה 3: סיום טיפול במוקד). כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת.

### 8.3.6 ניהול ותיעוד שיחות יוצאות

לצורך ביצוע פעילות יזומה (טלמרקטינג וחזרה ללקוחות לאחר בירור), יידרש הספק להפעיל מערכת לתיעוד, ניהול ומעקב אחר שיחות יוצאות. המערכת תתמוך ב:

- 8.3.6.1 סינון רשומות כפולות
- 8.3.6.2 יכולת ניהול מספר קמפיינים שונים בו זמנית (ע"פ חתכים שונים)
- 8.3.6.3 ניהול לקוח "אב" ולקוחות "בנים"
- 8.3.6.4 ניהול סקרים ובניית עץ שאלות המותאמות לשיבת הלקוח
- 8.3.6.5 מערכת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (ONLINE)
- 8.3.6.6 תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים / מלל חופשי
- 8.3.6.7 תיעוד מצב פנייה - סטאטוס טיפול
- 8.3.6.8 תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס / ממתנה וכיו"ב)
- 8.3.6.9 יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף
- 8.3.6.10 יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים. נדרשת גמישות ביצירת תזמונים אישיים וכן תזמונים לקבוצה
- 8.3.6.11 יכולת שיוך לקוחות לנציג לצורך המשך טיפול
- 8.3.6.12 יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים:
  - 8.3.6.12.1 נציג או קבוצת נציגים
  - 8.3.6.12.2 שעות היממה
  - 8.3.6.12.3 סטאטוס סיום שיחה
  - 8.3.6.12.4 בניית תסריט שיחה, כולל תשובות מובנות לשאלות ושאלות פתוחות במידת הצורך

- 8.3.7 במידה ויתועדו פרטי הפונים יידרש הספק לרשום את מאגר המידע כמאגר מורשה על פי התקנות.
- 8.3.8 אחזור מידע ודוחות
- 8.3.8.1 ניתן יהיה לאחזר מידע אודות פניה בצורה ידידותית ופשוטה במגוון רחב של חיתוכים (שם לקוח / נושא הפניה / מועד הפניה וכד').
- 8.3.8.2 המערכת תאפשר הפקת דוחות על פי:
- 8.3.8.2.1 ערוץ ההתקשרות
- 8.3.8.2.2 סיווגי הפניה
- 8.3.8.2.3 הנציג הרלוונטי
- 8.3.8.2.4 דוחות סיכומיים למוקד, אשר יכילו נתונים מסכמים לגבי סך הלקוחות על פי סטאטוסים שיוגדרו.
- 8.3.8.2.5 פירוט לקוחות בכל סטאטוס בליווי נתונים רלוונטיים של הלקוח, אשר יוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 8.3.8.3 במידה ותועד שם הלקוח, ניתן יהיה להפיק מגוון רחב של דוחות ושאלות אודות סוגי הפניות למוקד, סוגי הפונים, פניות בחתכי סטאטוסים, תלונות ועוד, כפי שיוגדר ויאופיין במסגרת תהליך הקמת המערכת.
- 8.3.8.4 במענה לסעיף זה על המציע לפרט את יכולות המערכת בהתאם לדרישות לעיל תוך צירוף צילומי מסכים ותיאור מפורט של מנגנון התייעוד, ממשקים, הרשאות, אחזור המידע ודוחות של המערכת.
- 8.3.8.5 במסגרת תהליך הבחירה, יציג המציע את המערכת ואת המודולים הנדרשים.

#### 8.4 מרכזיה

- 8.4.1 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסא. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ככל שהמרכזייה על גרסאותיה פועלת אצל המציע עבור לקוחותיו פחות מ-6 חודשים, על המציע להציג ניסיון באספקת שירותים ללקוחות אחד באמצעות המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך לפחות 3 חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה).
- מציע המעוניין להציע גרסת מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע, אולם טרם הוטמעה על-ידיו עבור לקוח נכון למועד הגשת המענה, רשאי לציין זאת בהצעה בנוסף לגרסת המוצעת שעומדת בתנאי הסעיף תוך ציון כי עונה לדרישות המפרט.
- במידה והמציע ייבחר כמציע זוכה, רשאי המשרד לאחר מועד הזכייה לבחון את הצעת המציע בנוגע לגרסת החדשה שהוצעה על-ידיו, מידת התאמתה והניסיון שנצבר אצל המציע עד למועד ההחלטה על אופן המימוש ולקבל הצעת המציע להטמעתה. (M)
- 8.4.2 גרסת המרכזייה נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן למשך שנתיים לפחות ממועד הגשת המענה. לצורך עמידתו של המציע בדרישה זו נדרש לצרף אישור יצרן המעיד על כך, ו/או הצגת

תיעוד עדכני ורשמי מאתר האינטרנט של היצרן או כל תיעוד אחר של היצרן בו הוא מפרסם את מדיניות התמיכה במוצריו (לעיתים מוגדר גם כ – product lifecycle).

בנוסף להתחייבות לעיל, על המציע להבטיח במשך כל תקופת ההתקשרות כי המערכות שיסופקו על ידו יהיו בהסכם תמיכה רציף של היצרן. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יפסיק היצרן את התמיכה ברכיב/תוכנה כלשהי המהווה חלק מהמערכת שסופקה על ידו, יהיה המציע מחויב לספק רכיב/תוכנה הנתמכת על ידי היצרן, באישור מראש של המשרד, ולשאת בכל העלויות הכרוכות בכך. (M)

#### 8.4.3 מכשיר טלפון :

- 8.4.3.1 תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג הקומתי – 802.1Q VLAN-based switching.
- 8.4.3.2 מתג פנימי מובנה תומך p/Q 802.3 עם מבוא אחד לפחות (או יותר) לצורך חיבור עמדת העבודה למכשיר הטלפון ומבוא שני לצורך חיבור מכשיר הטלפון לשקע הקצה
- 8.4.3.3 תמיכה ב-QOS - 802.1p/Q, DiffServ and VLAN tagging of both Telephony and PC - port traffic.
- 8.4.3.4 הפעלת פרוטוקול זיהוי 802.3 a/b.
- 8.4.3.5 כל מכשירי הטלפון שיוצעו יתמכו ב-802.3af POE ולא יתקבלו מכשירים שמסוגלים לפעול רק באמצעות ספק חיצוני הצמוד למכשיר.
- 8.4.3.6 לחצן השתק MUTE.
- 8.4.3.7 יכולת ויסות עוצמת הצלצול ברמקול ובאוזניה.
- 8.4.3.8 יכולת הגדרת מכשיר טלפון במערכת גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.
- 8.4.3.9 תמיכה בשפה העברית (כתוביות).
- 8.4.3.10 צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר.
- 8.4.3.11 ליחידה תשמר האפשרות לבקש מהמציע להציג ציוד חלופי לציוד המוצע לבחירה.
- 8.4.3.12 טלפוני נציגים יכללו לחצני פונקציות הניתנים לתכנות לצורך הפעלת תכונות הטלפוניות השונות שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים.
- 8.4.3.13 הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלת רצף פקודות לכניסה לתורים.
- 8.4.3.14 הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב Not Ready Reason.
- 8.4.3.15 טלפוני הנציגים יכללו לפחות לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות ועידה.
- 8.4.3.16 טלפוני הנציגים יתמכו בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש.
- 8.4.3.17 תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות איפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני)
- 8.4.3.18 המציע יחזיק מלאי מכשירים חלופי בהיקף של 10 אחוז מכמות הנציגים.

## 8.4.4 המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן :

- 8.4.4.1 העברת שיחה
- 8.4.4.1.1 העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.
- 8.4.4.1.2 המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.
- 8.4.4.2 שיחת ועידה / התייעצות
- 8.4.4.2.1 תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצוניים.
- 8.4.4.2.2 יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.
- 8.4.4.2.3 יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.
- 8.4.4.2.4 תמיכה בהתייעצות בין נציג לתומך אישי תוך העברת הלקוח לשמיעת מוסיקה (מצב HOLD).
- 8.4.4.3 מוסיקה בהמתנה
- 8.4.4.3.1 המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- 8.4.4.3.2 המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- 8.4.4.3.3 הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. על המציע לפרט :
- 8.4.3.3.3.1 אורכי הודעות אפשריים (בשניות)
- 8.4.3.3.3.2 הקלטת הודעות משתנות
- 8.4.3.3.3.3 יכולת שילוב עם מוסיקה
- 8.4.3.3.3.4 מספר ערוצים
- 8.4.5 ACD
- 8.4.5.1 המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD כגיבוי למערכת ה - CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לצינה במפורש) :
- 8.4.5.1.1 ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים)
- 8.4.5.1.2 ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד
- 8.4.5.1.3 ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל
- 8.4.5.1.4 תמיכה ביכולות פיקוח שונות :
- 8.4.5.1.4.1 יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל
- 8.4.5.1.4.2 האזנה שקטה
- 8.4.5.1.4.3 התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה)
- 8.4.5.1.5 שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')

- 8.4.5.1.6 בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת
- 8.4.5.1.7 העברה דינאמית של נציגים בין תורים
- 8.4.5.1.8 תמיכה בהודעות המתנה שונות
- 8.4.5.1.9 תמיכה במוסיקה בהמתנה
- 8.4.5.1.10 תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו')
- 8.4.5.1.11 תמיכה בביצוע שיחות יוצאות
- 8.4.5.1.12 תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דוחות בזמן אמיתי, דוחות סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה ( wall board) וכו'.
- 8.4.5.1.13 תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע לוגאין מחדש של הנציג
- 8.4.6 משאבי PRI / SIP מול ספקי התקשורת
- 8.4.6.1 הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס.
- 8.4.6.2 השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה מהיחידה לשיפור השירות.
- 8.4.6.3 באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- 8.4.6.4 במידה והמזיע מעוניין להתבסס על ממשקי SIP, הנושא יובהר על-ידיו בשלב ההבהרות למענים תוך הצגת אמצעי המיגון האבטחתיים על תשתית זו. יישום זה יחייב אישור ממשל זמין.

## 8.5 מערכת ה- CTI

### 8.5.1 כללי

- 8.5.1.1 תפקידה העיקרי של מערכת ה- CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטיפול בפניה זו.
- 8.5.1.2 על מערכת ה- CTI לתמוך בפקודות ואירועים טלפונים (telephony events) למול המרכזייה.
- 8.5.1.3 לצורך הוכחת עמידתו של המזיע בהוראת סעיף זה על המזיע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המזיע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). (M)
- 8.5.1.4 גרסת המערכת נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן ופועלת באתר המזיע עבור לקוחותיו.
- ככל שהמערכת בגרסתה המוצעת פועלת אצל המזיע עבור לקוחותיו פחות מ-6 חודשים, על המזיע להציג ניסיון באספקת שירותים ללקוח אחד באמצעות

המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך לפחות 3 חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה).

מציע המעוניין להציע גרסת מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע, אולם טרם הוטמעה על-ידי עובר לקוח נכון למועד הגשת המענה, רשאי לציין זאת בהצעה בנוסף לגרסא המוצעת שעומדת בתנאי הסעיף תוך ציון כי עונה לדרישות המפרט. במידה והמציע ייבחר כמציע זוכה, רשאי המשרד לאחר מועד הזכייה לבחון את הצעת המציע בנוגע לגרסא החדשה שהוצעה על-ידי, מידת התאמתה והניסיון שנצבר אצל המציע עד למועד ההחלטה על אופן המימוש ולקבל הצעת המציע להטמעתה. (M)

8.5.1.5 על המערכת לתמוך באופן אינטגרלי במגוון ערוצי התקשורת למוקד, כגון: טלפון, מיילים, צ'אט, web, אפליקציות סמארטפון, פקס, SMS, וידאו, רשתות חברתיות. כמו כן, במידה ויהיה קיים רשיון עסקי מול ווטסאפ ותאפשר יכולת התכתבות עם לקוחות גם בערוץ זה. כל הדרישות ממערכת SMS יחולו על ווטסאפ.

בהתייחס להוכחת תמיכה, נדרש לאשר כמפורט להלן:

8.5.1.5.1 הוכחת ניסיון המציע באינטגרציה עם המערכת המוצעת בערוצים הבאים: טלפון, מייל, צ'אט, פקס, web, sms

8.5.1.5.2 הצהרה כי המערכת בגירסאות התוכנה המותקנות אצל המציע תומכות ביישום וידאו, סמארטפון, VIVR, רשתות חברתיות בתצורה הנוכחית או באמצעות השלמת רכיבים. ינתן יתרון למציע שיציג ניסיון מוכח במימוש יישומים אלו.

8.5.1.5.3 CTI יהיה ייעודי למוקד המענה הממשלתי המרכזי וישרת אותו בלבד. המשמעות הינה התקנת רכיב CTI יעודי. במידה והמציע מעוניין להציע פתרון אחר העונה להנחיה זו ולדרישות אבטחת מידע, יש לפרט במסגרת המענה את הפתרון המוצע ומנגנוני האבטחה שמתכוונים ליישם.

## 8.5.2 ניהול כישורי נציגים

8.5.2.1 מערכת ה- CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב).

8.5.2.2 במערכת ה- CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקד על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

8.5.2.3 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה- Skills וה- Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה- Skills וה- Levels שניתן יהיה לשייך לנציג.

8.5.2.4 המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג.

## 8.5.3 ניתוב פניות

- 8.5.3.1. מערכת ה-CTI תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד בכל ערוצים (טלפוני, מייל, Chat וכו') בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט בהקמת מרכז המידע.
- 8.5.3.2. ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב-SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י היחידה לשיפור השירות.
- 8.5.3.3. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתניים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו-Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י היחידה לשיפור השירות.
- 8.5.4. טיפול בשיחות בהמתנה
- 8.5.4.1. בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים והעברה במידת הצורך ל-IVR לצורך ביצוע שירותים עצמיים ככל שיאופיינו כאלה במסגרת תקופת ההתקשרות.
- 8.5.4.2. הפניה הלקוח למשאבי ה-IVR תתבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה-IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות ע"י מנהלי מרכז המידע.
- 8.5.4.3. מנגנוני נטישה מבוקרת: יכולת השמעת זמן ההמתנה הצפוי / מיקום בתור וכן הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירת המקום בתור.
- 8.5.4.4. במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה), באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיוג במקרה זה תהייה preview או progressive להחלטת היחידה.
- 8.5.4.5. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד. במידה והלקוח לא יאוותר אחרי 3 ניסיונות תשלח הודעת SMS ללקוח.

- 8.5.4.6. המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות) כאשר החיוג בוצע ב - PROGRESSIVE MODE. במקרה של preview נדרשת תמיכה בסיווג תוצאת השיחה במערכת הניהול פניות ואינטגרציה למערכת החייגן לצורך הוצאת חיוגים חוזרים על פי חוקיות עסקית שתוגדר בשלב האפיון.
- 8.5.4.7. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות:
- 8.5.4.7.1. המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שווקים שונים בהתאם לתור או מרכז המידע, השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה.
- 8.5.4.7.2. המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.
- 8.5.5. כניסת פניה לנציג
- 8.5.5.1. פניות יותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכם לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.
- 8.5.5.2. המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשוך לתחום הפעילות, אליו תנתב את הפנייה (שיחה / פקס / מייל / שפה וכו').
- 8.5.5.3. המערכת תקפיץ את חלון Softphone (במוקדים ייעודיים הקפצת מסך לקוח) עם כניסת הפניה בפועל וכן פרטים לגבי השיחה הנכנסת: שם התור, השרות או הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום, חווי לגבי מקור השיחה (נכנסת, חייגן, וכד'). רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בשלב האפיון המפורט.
- 8.5.5.4. חלון ה Softphone יוגדר always on top, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.
- 8.5.5.5. חלון מערכת ניהול פניות יוקפץ עם סיום התיעוד של השיחה הקודמת. במידה ושיחה חדשה נכנסה לפני שנציג סיים לתעד את השיחה לא יידרס המסך ונתוני הלקוח והשיחה החדשים יוצגו ב - Softphone עד לסיום התיעוד שלאחריו יוקפץ המסמך. קיימת אפשרות נוספת שהינה פתיחת חלון מקביל להחלטת היחידה בשלב האפיון לגבי שיטת העבודה.
- 8.5.5.6. הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות וועידה (לא תהיה הקפצת מסך בשיחות פנימיות, שיחות שאינן שיחות CTI)
- 8.5.5.7. השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית.
- 8.5.6. סיום שיחה
- 8.5.6.1. בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחר הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב Wrap-up כלומר זמן מילוי "ניירת" או המתנה לקבלת שיחה.
- 8.5.6.2. במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית). בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה.

- 8.5.6.3 המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי או אנושי על שביעות הרצון של הלקוח מיד לאחר קבלת המענה ע"י נציג טלפוני / מענה באמצעות ה - IVR.
- 8.5.7. ממשק נציג (agent softphone)
- 8.5.7.1 ממשק הנציג יתמוך בטיפול בפניות מולטימדיה ובכל ערוצי התקשורת: שיחות נכנסות ויוצאות, שיחות חייגן, מייל, פקס, צ'אט וכד'.  
8.5.7.2 ממשק הנציג יכלול מערכת SoftPhone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound). כל תכונות המרכזייה יתמכו ע"י ממשק זה.  
8.5.7.3 ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים) ובנוסף ניתן יהיה לבחור להפעילו גם באנגלית. תצורת הממשק תאופיין בשלב האפיון המפורט.  
8.5.7.4 כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.  
8.5.7.5 ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתונות, השתקה וכו'. תינתן עדיפות למציע שיאפשר הוספת פקדים נוספים כגון חיוג מהיר לתומך, ר"צ ועוד  
8.5.7.6 הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.  
8.5.7.7 ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.  
8.5.7.8 כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים.  
8.5.7.9 הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל - Back Office או ליעד אחר.  
8.5.7.10 הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.  
8.5.7.11 הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים. התנתקות הנציג יוזם שיחת הוועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.
- 8.5.8 דוחות CTI
- 8.5.8.1 כללי

8.5.8.1.1. לנציגים תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים.

8.5.8.1.2. המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills.

8.5.8.1.3. כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות. במושג פניות הכוונה לשיחות טלפון, שיחות חייגן, שיחות מערוצי התקשרות נוספים – צ'אט, מייל וכדומה.

#### 8.5.8.2. דוחות Real Time

8.5.8.2.1. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך תצוגה ודוחות מודפסים.

8.5.8.2.2. הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת, ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי היחידה לשיפור השירות.

8.5.8.2.3. הספק יאפשר ממשק web-י לכניסה מרחוק לצורך צפייה בדוחות זמן אמת של המוקד באמצעות שם משתמש וסיסמא.

8.5.8.2.4. המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time.

8.5.8.2.5. המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.

8.5.8.2.6. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.

#### 8.5.8.3. דוחות היסטוריים

8.5.8.3.1. נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.

8.5.8.3.2. ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.

8.5.8.3.3. המערכת תאפשר לשמור ב - On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.

8.5.8.3.4. כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).

8.5.8.3.5. מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטים / נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).

8.5.8.3.6. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.

8.5.8.3.7. מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.

## 8.6. חייגן

8.6.1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). (M)

### 8.6.2. כללי

8.6.2.1. המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה לצורך חזרה ללקוחות או על פי כללים עסקיים שיקבעו ע"י היחידה לשיפור השירות.

8.6.2.2. המציע יפרט במענה מהו האלגוריתם לפיו מנהל החייגן את כמות הפורטים לחיוג אל מול כמות הנציגים הפנויים בסקיל.

8.6.2.3. המציע יפרט האם החייגן המוצע תומך באופן חיוג מסוג Call Blending.

8.6.2.4. החייגן יתמוך בכל שיטות ההפעלה: Preview, Automatic Preview, Progressive, Predictive.

### 8.6.3. רשומת חיוג

8.6.3.1. ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).

8.6.3.2. ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקמפיין אחד למשנהו.

8.6.3.3. בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חוייג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.

8.6.3.4. המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות (לדוג' מערכת ניהול הפניות או כל מערכת רלוונטית אחרת).

8.6.3.5. החייגן יתמוך בעדכון מערכת תיעוד הפניות בסטאטוס הטיפול לכלל השיחות ברשימת החיוג שהתקבלה מהמערכות המתממשקות.

8.6.3.6. החייגן יתמוך במסך תזמון שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת ללקוח

### 8.6.4. תפעול החייגן

8.6.4.1. הנציג יוכל לתזמן את השיחה בממשק החייגן. היסטוריית החיוגים ללקוח תועבר למערכת ניהול הפניות לצורכי תיעוד.

8.6.4.2. שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן בשימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על פי התזמון.

8.6.4.3. ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים עבור בחירת שיטת החיוג או מדיניות שיטת חיוג ברמת מוקד, סקיל או שירות שתנוהל ע"י מנהלים במערכת.

8.6.4.4. המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות:

8.6.4.4.1. השמעת הקלטה וניתוק השיחה.

8.6.4.4.2. השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב המוקד.

3.8.6.4.4. השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).

8.6.5. כניסת שיחת חייגן לנציג

8.6.5.1. עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת ניהול פניות עם פרטי הלקוח ופרטים רלוונטיים אחרים.

8.6.5.2. במצב עבודה preview תתאפשר הגדרת חוקים עסקיים הבאים:

א. חיוג מיידי

ב. השהייה של החיוג לפי פרמטר זמן שלאחריו יבוצע החיוג

ג. חיוג יזום על ידי הנציג.

8.6.5.3. במצב של כשל בחיוג למספר הראשון יתבצע חיוג מיידי של המספר הבא ללקוח.

8.6.5.4. במצב עבודה preview יסומן סטטוס הנציג בזמן החיוג כשונה מזמן השיחה - סטטוס "חיוג יוצא".

8.6.5.5. המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת אחראי המשמרת ומנהלי המוקד.

8.6.5.6. הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטאטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם / פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטאטוס המענה.

8.6.5.7. רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.

8.6.5.8. במקרה שלקוח מבצע שיחה חוזרת למוקד, תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוג אליו ולסגור אותן בהתאם.

8.6.5.9. המענה לשיחות בכל השיטות למעט preview יהיה מענה אוטומטי ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה והשמעת שם הקמפיין.

8.6.6. ממשק ניהול:

8.6.6.1. המערכת תסופק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן.

8.6.6.2. ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.

8.6.6.3. ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטאטוס השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').

8.6.6.4. הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים, כמות הניסיונות ומשך הזמן שיחלוף עד לביצוע ניסיונות ההתקשרות הנוספים.

## 8.6.7 דוחות חייגן :

## 8.6.7.1 דוחות זמן אמת

8.6.7.1.1 ביצועי החייגן ישולבו בתצוגות זמן האמת במוקד על פי האפיון שיוגדר בשלב ההקמה.

8.6.7.1.2 התצוגות יכללו את כמות שיחות והפניות היוצאות (כולל שיחות חייגן, זמן חיוג, Virtual hold ו-Call Back) אשר טופלו בכל פרק זמן נדרש.

8.6.7.1.3 המערכת תאפשר צפייה במסך המציג בזמן אמת את כמות הפורטים הפעילים ברמת קמפיין ואת סטאטוסי הפורטים (בשיחה, בתקלה, וכו').

## 8.6.7.2 דוחות היסטוריים

8.6.7.2.1 המערכת תאפשר יכולת בחירת הפקת דוחות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטאטוסי הטיפול השונים, ביצועי נציגים ועוד על פי האפיון המפורט שיוגדר בשלב ההקמה.

8.6.7.2.2 הדוחות יפרטו לפחות את הפרמטרים הבאים :

8.6.7.2.3 כמות חיוגים וסטאטוסים.

8.6.7.2.4 פירוט מחזור חיי הטיפול ברמת רשומה.

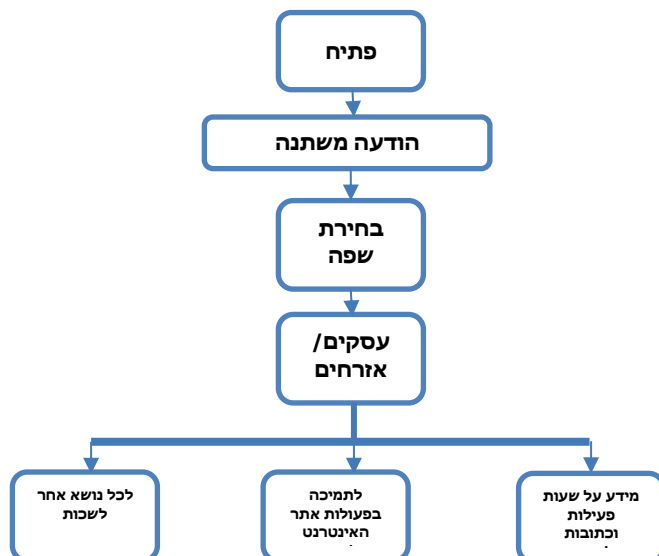
## 8.7 .IVR

8.7.1 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). (M)

## 8.7.2 דרישות כלליות

8.7.2.1 מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן מידע עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל-Call back ועוד.

8.7.2.2 להלן תפריט כללי לניתוב על פי הערכה. התפריט יוגדר סופית בשלב האפיון, בנוסף, ייתכנו שינויים והתאמות בהתאם לצרכים משתנים.



8.7.2.3. המערכת תספק מידע כללי שיוגדר בשלב האפיון במסגרת פרויקט ההקמה.

8.7.2.4. המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות במקומות שונים בניתוב על פי סוג השירות והשפה נדרשת: עברית, אנגלית, ערבית, רוסית.

8.7.2.5. המערכת תאפשר השמעת הודעות במצב חירום על פי תורים רלוונטיים בשליטת מנהלת המשמרת.

8.7.2.6. המערכת תאפשר ביצוע הקלטות חיצוניות וטעינתן למערכת בזמן עבודה, וכן יבוא הקלטות. הספק יספק ממשק לניהול ההודעות הכולל אפשרות הקלטה, אינדוקס, טעינה, מחיקה ועוד.

8.7.2.7. המערכת תאפשר ניתוב שיחות על פי נושאי שיחה. ספציפית - לקו שני בתמיכה טכנית יהיה נתב נוסף הפותח תפריט מותאם לנושאי תמיכה טכנית.

8.7.2.8. זיהוי דיבור - ישום עתידי: המערכת תאפשר הפעלת תסריטי מידע וניתוב באמצעות זיהוי דיבור שיוגדר בשלב האפיון המפורט. מחויבות הספק ביישום זה הינה לפחות הנושאים המרכזיים הבאים:

א. ביצוע כלל הקלטות שידרשו עבור המערכת

ב. תהליך טיוב נתונים רציף

ג. הגדרת תסריטי שיחה לזיהוי הדיבור

ד. הקמת תסריטי כשל

ה. הצבת מנגנון דוחות תומך

8.7.2.9. הפעלה של נתב שיחות ויזואלי (VIVR) - יישום עתידי: ניתוב ויזואלי של השיחה והעברתה לתור המתאים במוקד, הצגת פרטי מידע ממערכת ניהול הידע ומאפיינים נוספים כפי שיוגדרו בשלב האפיון. מחויבות הספק ביישום זה הינה לפחות הנושאים המרכזיים הבאים:

א. אספקת פתרון VIVR

ב. אפיון והקמת הממשק למערכת ה- IVR / אתר האינטרנט לשיקוף תסריטים קיימים

ג. אינטגרציה מול סביבת סמארטפון בתמיכה מול מערכות ההפעלה הנפוצות: אנדרואיד, IOS, אחר

ד. הגדרת תסריטי שיחה ויזואלים

ה. הקמת מנגנוני סנכרון מול IVR

ו. שליחת SMS ללקוחות לאישור השירות וקבלת משוב חוזר

8.7.2.10. אפיון ראשוני של המערכת יבוצע בשלב ההקמה ובמהלך שנות פעילות המוקד ייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות על פי צרכים משתנים ואופי הפעילות.

8.7.2.11. ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות ועל חשבון הספק ברמת שירות של עד שבוע עבודה.

8.7.2.12. המציע יפרט את שם היצרן, דגם וגרסא של מערכת ה-IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה. על הגירסא להיות פעילה לפחות 6 חודשים אצל המציע במתן שירות ללקוחות אחרים של המציע.

ככל שהמערכת בגרסתה המוצעת פועלת אצל המציע עבור לקוחותיו פחות מ-6 חודשים, על המציע להציג ניסיון באספקת שירותים ללקוח אחד באמצעות המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך מספר חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה). מציע המעוניין להציע גרסת מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע, אולם טרם הוטמעה על-ידיו עבור לקוח נכון למועד הגשת המענה, רשאי לציין זאת בהצעה בנוסף לגרסא המוצעת שעומדת בתנאי הסעיף תוך ציון כי עונה לדרישות המפרט. במידה והמציע ייבחר כמציע זוכה, רשאי המשרד לאחר מועד הזכייה לבחון את הצעת המציע בנוגע לגרסא החדשה שהוצעה על-ידיו, מידת התאמתה והניסיון שנצבר אצל המציע עד למועד ההחלטה על אופן המימוש ולקבל הצעת המציע להטמעתה. (M)

8.7.2.13. מערכת ה-IVR על רכיביה השונים תהיה נפרדת ממערכות אחרות של הספק המשרתות לקוחות אחרים. נדרש לפרט במסגרת המענה מנגנוני אבטחה.

8.7.2.14. הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 24 X 7.

### 8.7.3. דוחות IVR

8.7.3.1. המערכת תספק מידע לגבי הפרמטרים:

8.7.3.1.1. כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.

8.7.3.1.2. פרוט מספר המתקשר (CALLER-ID)

8.7.3.1.3. במידה ויופעלו שירותים עצמיים

8.7.3.1.3.1. מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים

8.7.3.1.3.2. מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב-IVR (לא עברו למוקד).

8.7.3.1.3.3. מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.

8.7.3.2. הגדרת דוחות מפורטים תתבצע בשלב האפיון המפורט כחלק מפרויקט ההקמה.

8.7.3.3. היחידה לשיפור השירות תוכל להוסיף דרישה לדוחות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת.

## 8.8. מערכת הקלטת שיחות

8.8.1. כללי

8.8.1.1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. כמו כן, שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד,

- גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). **(M)**
- 8.8.1.2. המערכת תתמוך בהקלטה רציפה (כל השיחות המבוצעות במוקד) ובהקלטת שיחות לצורכי QA. **(M)**
- 8.8.1.3. ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה ומסכי העבודה.
- 8.8.1.4. המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- 8.8.1.5. המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.
- 8.8.2. אחזור מידע
- 8.8.2.1. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי היחידה לשיפור השירות.
- 8.8.2.2. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציגי היחידה לשיפור השירות במוקד.
- 8.8.2.3. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- 8.8.2.4. למערכת תתאפשר גישה ממשרדי היחידה לשיפור השירות לשלושה משתמשים לפחות. **(M)**
- 8.8.2.5. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לחצי שנה לפחות. **(M)**
- 8.8.2.6. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות. **(M)**
- 8.8.2.7. מחיקת רשומות תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת הספק.
- 8.8.2.8. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.
- 8.8.3. בקרת איכות ומשוב
- 8.8.3.1. המציע יפרט במידה והמערכת תומכת בניהול מערך ההקשבות ובקרת האיכות במערכת זו.
- 8.8.3.2. יש לתאר במפורט ולספק דוגמאות של טפסי המשוב המובנים במערכת במידה וקיימים.
- 8.8.4. דוחות מערכת
- 8.8.4.1. ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה / תאריך ושעה / מספר מחוייג / מספר מחייג וכיוב'.
- 8.8.4.2. במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג / ברמת כלל המוקד.
- 8.8.4.3. ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך - שעתי / יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי על פי צורך.
- 8.8.4.4. הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 8.8.4.5. המציע יפרט דוחות נוספים במידה וקיימים.

- 8.9. מערכת לשליחת SMS - מערכת זו תהיה בשימוש בשלב ראשון במידה ולא הצליחו להשיג את הלקוח ב Call Back.
- 8.9.1. הספק יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד (ובכלל זה גם למערכת ניהול הפניות שתסופק על-ידיו) אשר יאפשר שרותי ניתוב הודעות SMS (text) בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת התומכות בקבלת מסרונים (SMS) ובכלל זה, כל ספקי התקשורת הסלולארית והקווית. המערכת תבטיח תמיכה בכל רשת תקשורת עתידית נוספת. (M)
- 8.9.2. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. כמו כן, שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ככל שהמציע מפעיל שירות זה באמצעות גופים חיצוניים המספקים שירותי שליחה וקבלת מסרונים, נדרש לצרף ניסיון בהתממשקות לגופים אלו לרבות הצגת ניסיונם. (M)
- 8.9.3. המציע יפרט במסגרת המענה תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.
- 8.9.4. המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה במידה ונדרש המשך טיפול.
- 8.9.5. המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.
- 8.9.6. ניתן יהיה לשלוח מסרונים למספר שיוזן על ידי הנציג עם: קישור למידע, עדכון סטאטוס סיום טיפול / קישור לסקר או כל צורך נוסף כפי שיוגדר בשלב האפיון או במהלך הפעילות השוטפת של המוקד.
- 8.9.7. המערכת תתמוך באפשרות לשרשור הודעות ארוכות. הודעה סטנדרטית כיום הינה בת 70 תווים בעברית. כל הודעה מעבר ל 70 תווים המערכת תבצע חיבור הודעות באופן אוטומטי. כעיקרון, המערכת תאפשר שליחת הודעה אחת משורשרת של עד 201 תווים.
- 8.9.8. ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (נדרש לאפשר זיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).
- 8.9.9. עפ"י דרישה, הספק יאפשר, ללא עלות נוספת, מיתוג המערכת (לוגו ובאנר).
- 8.9.10. מודול 'קמפיינים' למשלוח קמפיינים ייעודי או מידע לעובדים.
- 8.9.11. שיבוץ שדות אישיים בגוף ההודעה, כמו שם פרטי, ליצירת הודעה אישית (פרסונליזציה).
- 8.9.12. קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה.
- 8.9.13. בניית רשימות תפוצה ע"י ייבוא נתונים מטבלאות EXCEL/CSV/TSV או באופן ידני.
- 8.9.14. חסימת נמענים לפי מספר טלפון או כתובת דוא"ל (שליחת הודעות ברמת מנוי בודד).
- 8.9.15. אפשרות לשליחה קבוצתית ישירות דרך הטלפון הנייד, למשל בזמן אירועי חרום.
- 8.9.16. אפשרות לשליחה קבוצתית מכתובת מייל.
- 8.9.17. המערכת המוצעת תסופק עם ממשק דוחות בו לפחות 5 דוחות אינטגרליים (מובנים במערכת).

## 8.10 מערכת צ'אט

- 8.10.1 לגבי מערכת הצ'אט, מובהר כי המשרד יהיה רשאי להורות לספק לעשות שימוש במערכת צ'אט של המשרד שתופעל במוקד, וזאת במקום המערכת צ'אט שהציע הספק במסגרת הצעתו למכרז.
- 8.10.2 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). (M)
- 8.10.3 המציע יפרט תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.
- 8.10.4 המערכת תותקן בחוות השרתים של ממשל זמין לאחר ביצוע בדיקת חדירות (אבטחת מידע) ותיקון הליקויים ע"י הספק ובנוסף על פי הדרישות הבאות:
- 8.10.4.1 אפשרות לחסום שליחת צרופות.
- 8.10.4.2 תמיכה בשימוש ברכיב פרוקסי בתהליך התקשורת.
- 8.10.4.3 אפשרות יישום DLP על התכנים העוברים פנימה והחוצה ברמת השיחה וברמת מסד הנתונים.
- 8.10.4.4 אפשרות הקלטת שיחות ושמירתן.
- 8.10.4.5 יישום באמצעות רכיב שאינו דורש התקנה בצד הלקוח או המוקד.
- 8.10.4.6 מנגנון אנטי ספאם
- 8.10.4.7 שתילת watermark בתוך השיחה.
- 8.10.4.8 ניהול מלא של משתמשים, הרשאות גישה ברמת היישום, הגבלת גישה לשעות פעילות וכו'.
- 8.10.4.9 זיהוי משתמשי מוקד באמצעות כרטיס חכם. הכרטיס החכם יסופק על ידי ממשל זמין על חשבון הספק.
- 8.10.5 תמיכה בתקן נגישות לאנשים עם מוגבלות
- 8.10.6 המערכת תתממשק באופן מלא למערכת ה CTI לצורך ניהול השיחות בצורה מיטבית / חשיפת סטטוס זמני המתנה לנציג ועוד.
- 8.10.7 פניות צ'אט נכנסות יטופלו ויונהלו ע"פ חוקים עסקיים שיוגדרו בדומה לפנייה טלפונית נכנסת.
- 8.10.8 הצ'אט יוטמע באתר gov.il וכן באתרי ממשלה נוספים על פי הצורך כערוצים נפרדים.
- 8.10.9 כל פניה נכנסת או יוצאת בערוץ הצ'אט תצורף כרשומה למערכת ניהול הפניות. לצורך כך הרישום יכלול צרוף תמליל השיחה המלא (נציג ולקוח).
- 8.10.10 המערכת תאפשר לנציג לטפל בצ'אט אחד או מספר צ'אטים במקביל, בהתאם להחלטת המנהל. יש לפרט מקסימום פניות שניתן להגדיר לטיפול במקביל.
- 8.10.11 המערכת תאפשר במהלך שיחת הצ'אט ליזום גם שיחת Voice בין הנציג ללקוח. המעבר משיחת Chat לשיחת Voice לא יקטע את רצף תיעוד השיחה במערכת שיכלול את שלבי השיחה המלאה (כמו רישום שיחה מועברת).
- 8.10.12 המערכת תתמוך בתהליכי זיהוי לקוח במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ניהול הפניות.

- 8.10.13. המערכת תעביר לממשק הנציג את נתוני השיחה כפי שהתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר ביקש להפעיל את הצ'אט, האם ביצע פעולות במידע עצמי לפי הפעלת הצ'אט, האם הצליח / כשל בהפעלת מידע עצמי לפני הפעלת הצ'אט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).
- 8.10.14. המערכת תאפשר הפעלת בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה ללקוח.
- 8.10.15. המערכת תאפשר הצגת התראות מובנות לנציג וללקוח בזמן הטיפול בפניה כדוגמת התראה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית לקוח או התראה במסך הלקוח על קבלת מענה הנציג (במצב בו לא הגיב X שניות מרגע קבלת ההודעה). כלל ההתראות יוגדרו בשלב האפיון המפורט. המציע יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.
- 8.10.16. המערכת תאפשר סיום הצ'אט באופן אוטומטי אחרי פרמטר זמן בו לא התקבלה תגובה מצד הלקוח, בהתאם לחוקים עסקיים מוגדרים מראש, כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.
- 8.10.17. סיום הצ'אט ילווה בהתראה מקדימה ללקוח בטרם יבוצע.
- 8.10.18. המערכת תאפשר ללקוח להדפיס ו/או לשלוח לעצמו את השיחה למייל.
- 8.10.19. ניהול פניות
- 8.10.19.1. בכל בקשה של לקוח להפעלת צ'אט, יועבר נושא הפניה בהתאם לבחירת הלקוח בבקשת הצ'אט בכדי להפנות את הפניה לתור המתאים ולמיומנות המתאימה.
- 8.10.19.2. בעתות עומס ואי עמידה ברמת שירות מוגדרת (כפי שתוגדר במסגרת פרויקט ההקמה) תינתן האפשרות להשאיר הודעה מובנית לחזרה למועמד.
- 8.10.19.3. תמיכה בשפות: לא נדרש בשלב זה. על המערכת לאפשר שימוש עתידי בשפות אחרות ולתמוך בשימוש ביותר משפה אחת בשיחת צ'אט. לדוגמא, יהיה לערב מילים ואותיות בעברית ובאנגלית באותו המשפט, כאשר המערכת תשמור על סדר המשפט כפי שנכתב (על אף שינוי הכוון במעבר בכתיבה בין עברית לאנגלית ולהיפך) הן אצל רושם המשפט והן אצל המקבל.
- 8.10.20. ניהול Chat Templates
- 8.10.20.1. המערכת תאפשר הגדרת תסריטי שיחה ובנק תשובות מוכנות לנושאים נפוצים שיכתבו מראש, על מנת להקל על הנציג, לייעל את פעילותו ולמנוע חשיפה משפטית.
- 8.10.20.2. ניהול תסריטי השיחה ובנק התשובות יהיה על פי נושא הפניה או הדף ממנו פנה הלקוח.
- 8.10.20.3. המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת תסריטי שיחה בצורה ידנית.
- 8.10.20.4. ממשק הנציג יכלול בנק לינקים לשליחה ללקוח על מנת להפנות אותו למקומות שונים באתר, הממשק יהיה בדומה לממשק לתסריטי השיחה (לפי נושאים).
- 8.10.20.5. תצוגת ממשק הצ'אט באתר והמלל יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה בשיתוף נציגי היחידה לשיפור השירות.

- 8.10.21 ניהול טפסים
- 8.10.21.1 המערכת תאפשר הגדרת טפסים אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך ה - Chat או כלינקים.
- 8.10.21.2 הטפסים יהיו מוגדרים על פי נושא.
- 8.10.21.3 המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.
- 8.10.21.4 גלישה משותפת באתר החברה של הנציג והגולש Co-Browsing:
- 8.10.21.5 המערכת תאפשר לנציג וללקוח לגלוש ביחד באתר. יש לציין האם נדרשת התקנה חיצונית של תוכנה כלשהיא (תוסף או הרחבה לדפדפן).
- 8.10.21.6 יש לציין מבין הבאים מה כוללת יכולת הגלישה המשותפת: צפיה בלבד, שליטה על עכבר, מקלדת וכו'. דוגמא למימוש אפשרי – סימון חלקים בחשבונית הלקוח על מנת ליצור נושא שיחה משותף עם הגולש.
- 8.10.22 ניהול שעות פעילות
- המערכת תאפשר כפתור צ'אט דינאמי באתר שיושפע משעות פעילות מוקד הצ'אט, כך שמחוץ לשעות הפעילות לא יוצג כפתור הצ'אט באתר או שבבחירתו תופיע הודעה מותאמת.
- 8.10.23 הקלטת שיחות צ'אט
- 8.10.23.1 המערכת תאפשר שמירת כלל תמלילי שיחות הצ'אט. יש לציין משך שמירת תמלילי הצ'אט.
- 8.10.23.2 המערכת תאפשר חיפוש שיחת צ'אט לפי הפרמטרים שונים כגון: מילות מפתח, תאריך, שעה, מספר לקוח ועוד.
- 8.10.23.3 סקרים
- 8.10.23.3.1 המערכת תאפשר הפעלת סקר שביעות רצון בסיום הצ'אט, כאשר בתום השיחה ישאל הלקוח האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצ'אט, במידה וכן ייפתח לו סקר עם שאלות שהוזנו למערכת מבעוד מועד.
- 8.10.23.3.2 המערכת תאפשר שמירת הסקרים במערכת לרבות יכולת תחקור היסטורית לפי פרמטרים שונים כגון: ממוצע לכל שאלה, שיוך ציוני סקר לנציג ועוד.
- 8.10.23.3.3 המערכת תאפשר הגדרת ממשק תפעולי לתחזוקת הסקרים במערכת לטובת הגדרת מלל השאלה, סוג השאלה (פתוחה/סגורה), טווח הסולם ועוד.
- 8.11 מערכת רישום שיחות
- 8.11.1 לצורך בקרה ומעקב אחר שיחות טלפון יוצאות ונכנסות מהמוקד נדרש הספק להפעיל מערכת רישום שיחות.
- 8.11.2 המערכת תתמוך בזיהוי שיחות נכנסות ויוצאות.
- 8.11.3 המערכת תספק דוח פירוט שיחות נכנסות ויוצאות ע"פ פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שעות פעילות, משך שיחה וכיו"ב)
- 8.11.4 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון

של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). (M)

8.11.5 המציע יפרט אופן הפרדת המידע לצרכי בקרה וחיוב מלקוחות אחרים של הספק הנשענים על אותה מערכת.

#### 8.12 עמידה בעומסים

8.12.1 הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות כפי שמתואר בסעיף 4.3.4. מקובל על היחידה לשיפור השירות כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה), אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. תוספת משאבים תהיה בתוך 30 ימים

8.12.2 עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהלקוח עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.

8.12.3 זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה (24 x 7) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.

#### 8.13 תקשורת

8.13.1 מידע ממערכת ניהול הידע יופץ ללקוחות בערוצים השונים על ידי שרת ההפצה של ממשל זמין.

8.13.2 הספק יידרש להתחבר למערכת ניהול הידע אשר תשב בחוות השרתים של ממשל זמין באמצעות קו תקשורת ייעודי על חשבוננו.

8.13.3 קו תקשורת מתאים לחיבור המשתמשים לרשת הלקוח כולל נתב ורכיב ה Firewall יסופק וימומן על ידי הספק.

8.13.4 רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על ידי הספק.

8.13.5 ציוד התקשורת יוגדר בהתאם לדרישת היחידה לשיפור השירות.

#### 8.14 מדפסות והדפסות

על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים - במקרים חריגים ידרשו נציגי המוקד להדפיס מסמך לצורך שליחה ללקוח באמצעות מכשיר פקס.

#### 8.15 פקסים

הספק יידרש להעמיד לרשות המוקד מכשיר פקס פיסי לשימוש המוקד.

#### 8.16 עמדות קצה

דרישות חומרה:

8.16.1 מעבד – I3

8.16.2 זיכרון פנימי 4 G.

8.16.3 כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.

8.16.4 מסך 19".

8.16.5 מערכת הפעלה WIN7 64BIT.

8.16.6 קורא כרטיסים חכמים עם חיבור USB, אחד מהדגמים המפורטים בלינק

<http://www.gov.il/FirstGov/smartCard/business/Utilities>

- 8.17. תמיכה
- 8.17.1. התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה LAN באתר הספק תתבצע ע"י הספק.
- 8.17.2. תמיכה במערכות היחידה לשיפור השירות תתבצע ע"י צוות המחשוב של היחידה לשיפור השירות.
- 8.17.3. כל גורם יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין היחידה לשיפור השירות לאתר הספק.
- 8.18. גיבוי ושרידות
- 8.18.1. פעילות רציפה של המוקד הינה קריטית, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 24\*7.
- 8.18.2. על המציע לציין במסגרת המענה כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד.
- 8.18.3. יש להתייחס במיוחד לכשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון:
- 8.18.3.1. מרכזייה
- 8.18.3.2. IVR
- 8.18.3.3. CTI
- 8.18.3.4. נפילת רשת מחשוב
- 8.18.3.5. תקלה בממשקים
- 8.18.3.6. הפסקת חשמל
- 8.18.3.7. ועוד
- 8.18.4. יש לתאר את מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה. (M)
- 8.18.5. יש לציין כיצד מנוהלת המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים. (M)
- 8.18.6. יש לציין את היכולות המסופקות לצורך גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה. (M)
- 8.18.7. לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.
- 8.18.8. על המציע לתאר במסגרת המענה את מנגנוני השרידות במקרים הבאים:
- 8.18.8.1. כשל בממשקי מערכות הספק למערכת ניהול ידע של היחידה לשיפור השירות.
- 8.18.8.2. יש להתייחס בסעיפים אלו לתקלות בכל קטע או מרכיב במסלולי התקשורת השונים ולציין את התנהגות המערכות במעבר מהרכיב שכשל לרכיב הגיבוי.
- 8.18.8.3. יש לתאר בפרוט את התהליכים המתרחשים בעת כשל מסוג זה שיאפשרו המשך עבודה תקין. בין השאר יש להתייחס:
- 8.18.8.4. להיבטים טכנולוגיים.
- 8.18.8.5. לטיפול בפניות ובלקוחות.
- 8.18.8.6. לעבודת הנציגים והמנהלים במוקדים.
- 8.18.8.7. להקלטת שיחות.
- 8.18.8.8. לכל נושא אחר.

8.18.8.9. יש להתייחס למגבלות ותהליכים שאינם עומדים בצורה מלאה או חלקית, בדרישות המצוינות כאן, לדוגמא תהליכים שאינם "תמים" או אוטומטיים.

8.18.9. על המציע לתאר במסגרת המענה מנגנוני שרידות נוספים.

8.18.10. הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות

או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במכרז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:

8.18.10.1. הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.

8.18.10.2. הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.

8.18.10.3. משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם מול היחידה לשיפור השירות.

8.18.10.4. קבלת אישור ממשל זמין ככל שיחייב הנושא

### 8.19. ממשקים למערכות התפעוליות

8.19.1. כל המערכות ותת-המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה.

8.19.2. להלן רשימה של הממשקים הנדרשים בין המערכות השונות במערכת המוצעת לבין מערכות חיצוניות. הסימול "V" מסמן את שתי המערכות ביניהן נדרשת אינטגרציה והתממשקות. במקרים מסוימים התווסף מלל לסימן "V" המתאר עבור איזה תהליך נדרשת ההתממשקות.

אתר אינטרנט	הקלטת שיחות	צ'אט	מייל	פקס	SMS	ניהול פניות	ניהול ידע	IVR	CTI	מרכזיה	
	V							V	V		מרכזיה
	V	V	V	V	V במקרה של CB	V		V		V	CTI
									V	V	IVR
		V	V	V							ניהול פניות
		V	V	V	V כמערכת הפצה						ניהול ידע
							V כמערכת הפצה		V במקרה של CB		SMS
							V הפצה		V		פקס
							V		V		מייל
							V		V		צ'אט
									V	V	הקלטת שיחות

אתר אינטרנט	הקלטת שיחות	צ'אט	מייל	פקס	SMS	ניהול פניות	ניהול ידע	IVR	CTI	מרכזיה	
		v									אתר אינטרנט
v								v	v	v	חייגן

8.19.3. ייתכן ובמהלך שלב האפיון והפעילות השוטפת יידרשו ממשקים נוספים.

### 8.20. עדכונים, שינויים וניהול מערכות

הספק נדרש לבצע תוספות ושינויים בשירותים קיימים תוך עמידה ביעדי ה SLA המפורטים בטבלה הבאה:

נושא	פעילות	לוח'ז לביצוע
מערכת IVR	הוספת שירות עצמי חדש	עד 30 ימי עבודה
	הוספת ענף חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי בענף קיים	עד 2 ימי עבודה
	הוספה / שינוי בהודעות	עד 2 יום עבודה
	הפעלת הודעת חירום	עד חצי שעה
מערכת ה - CTI	הוספת C.F חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי ב - C.F קיים	עד 2 ימי עבודה
	הוספה / גריעת משתמשים	עד 2 ימי עבודה
	שינוי בקמפיין שיחות יוצאות	עד חצי יום עבודה
	הוספת קמפיין חדש לשיחות יוצאות	עד 3 ימי עבודה
מתג	שינויים ותוספות במרכזיה (הוספת עורק E1, ACD, הגדרות ניתוב וכו')	עד 2 ימי עבודה
	הרחקת שלוחה כמוגדר במסמך זה	עד 30 ימי עבודה
מערכת הקלטה	אחזור הקלטות	עד חצי יום עבודה
	שינויים בטפסי המשוב	עד 5 ימי עבודה
מערכת ניהול פניות	הוספת שלשה	עד 1 ימי עבודה
דוחות היסטוריים	הוספת דוח חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי בדוח קיים	עד 2 ימי עבודה

### 8.21. טיפול בתקלות

כללי

8.21.1. על המציע לצרף במסגרת המענה נוהל מפורט לטיפול בתקלות, כולל הגדרה מפורטת לתקלה רגילה ותקלה חמורה.

8.21.2. במידה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב חמורה או רגילה, תיחשב הקביעה של הגורם שהוסמך לכך מטעם היחידה.

8.21.3. התקבל דווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב הספק תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה כמפורט להלן:

#### 8.21.3.1. תקלה רגילה

על הספק להתחיל טיפול בתקלה רגילה תוך שעה אם נתקבל הדיווח לגביה עד השעה 20:00. אם התקבל הדיווח לאחר השעה 20:00, הספק יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא.

#### 8.21.3.2. תקלה חמורה

8.21.3.2.1. התקבל דווח על תקלה חמורה, הספק יחל בטיפול מיידי.

8.21.3.2.2. אם לא ניתן לבצע את התיקון מיידית יציע הספק ויבצע לאחר אישור היחידה, פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה.

8.21.3.2.3. אם לא ניתן לבצע את התיקון מיידית, ימציא הספק תוך 4 שעות ציוד או פתרון חלופי אחר שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה עד לתיקון הציוד המקורי.

## 8.22. גרסאות ושדרוגים

8.22.1. בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.

8.22.2. שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק.

8.22.3. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י היחידה. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת עלות.

8.22.4. הספק מתחייב להודיע ליחידה על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.

8.22.5. הספק יודא קיום גיבוי תקין לצרכים שוטפים והקמת מערכת לאחר אירוע כשל מערכת.

8.22.6. התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, תהיה היחידה זכאית לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה, והספק יבצע זאת כולל בדיקות קבלה חוזרות לאישור תקינותה.

## 9. דוחות ומידע ניהולי

### 9.1 מערך הדיווח - כללי

- 9.1.1 מערכות הדוחות תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בחתכים שונים וברמות שונות.
- 9.1.2 מנהלים במוקד יעשו שימוש במערכות הדו"חות עבור ניהול יעיל ואפקטיבי של בזמן אמת וניתוח נתונים בדיעבד במטרה להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדים שהוצבו להם.
- 9.1.3 לצורך ניהול ובקרה שוטפת של המוקד יעמדו לרשות הספק סט דו"חות מובנים (Real Time והיסטוריים). במידה ויתעורר צורך בדו"ח שאינו קיים בסט הדוחות המובנים, יפותח הדוח תוך 30 ימי עסקים.

### 9.2 מצגות זמן אמת

- 9.2.1 הספק נדרש לאפשר גישה מרחוק לכלל הנתונים הנדרשים ברמת המוקד עד רמת הנציג והשיחה הבודדת, הכל בהתאם להרשאות הצפייה שיוגדרו ע"י היחידה לשיפור השירות.
- 9.2.2 המערכת תציג נתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה ודו"חות מודפסים, על פי הרשאות שיוגדרו מראש ע"י היחידה לשיפור השירות.
- 9.2.3 המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב המידע במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י היחידה לשיפור השירות
- 9.2.4 המערכת תכלול מידע מצטבר של נתונים גולמיים (כגון כמות ממתנינים, נוטשים, נענים, משך שיחה או ההמתנה הארוכה ביותר).
- 9.2.5 נתוני נציגים לתצוגת זמן אמת:
  - 9.2.5.1 מספר נציגים ב - Login
  - 9.2.5.2 מספר נציגים בשיחות נכנסות
  - 9.2.5.3 מספר נציגים בשיחות יוצאות
  - 9.2.5.4 מספר נציגים בהפסקה (בפילוח סוגי הפסקות)
- 9.2.6 נתוני מענה
  - 9.2.6.1 כמות שיחות ממתנינות
  - 9.2.6.2 זמן המתנה מרבי
  - 9.2.6.3 שיחות Call Back בהמתנה לחיג + זמן המתנה מירבי
- 9.2.7 כלי ה - Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של מרכז המידע בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, על מנת לעמוד ביעדים הנדרשים.
- 9.2.8 המערכת תאפשר הצגת נתונים חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 9.2.9 רמת שירות - המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל ע"פ קריטריונים שיקבעו ע"י היחידה לשיפור השירות ובהתאם ליעדי מכרז זה.

9.2.10. תדירות עדכון תצוגות זמן אמת - תצוגת זמן אמת תתעדכן באופן אוטומטי בתדירות של לפחות כל 15 שניות, הניתנת לשינוי לפי הצורך.

### 9.3 דו"חות היסטוריים

9.3.1. מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת / יוצאת).

9.3.2. המערכת תספק דוחות משולבים ממערכות הטלפוניה, הצ'אט והמערכות התפעוליות לרבות מערכת תיעוד הפניות. אפיון הדוחות יוגדר במסגרת פרויקט ההקמה.

9.3.3. מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד) ע"פ הגדרת הלקוח.

9.3.4. המערכת תאפשר הצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.

9.3.5. המערכת תאפשר לשמור ב - On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.

9.3.6. בנוסף לממשק הדוחות של מערכות תפעול המוקד, יידרש הספק למחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד. המחולל יהיה נגיש בצורה מלאה לנציגי המשרד. המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו. על המציע לפרט את סוג ודגם מחולל הדו"חות ולתאר יכולות ומגבלות.

9.3.7. נמחק.

9.3.8. ניתן יהיה לתזמן דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.

9.3.9. ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד) כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (מידע ומידע שהתקבלו) ומאפייני הלקוח.

9.3.10. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.

9.3.11. מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים) וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים).

9.3.12. המערכת תתמוך בשני סוגי דו"חות:

9.3.11.1. דו"חות המוגדרים מראש, כולל תזמון להפקה אוטומטית בזמנים קבועים, אפשרות שליחת הדוח לכתובת דואר אלקטרוני, אפשרות לשמירה אוטומטית בכונן רשת, הדפסה וכדומה.

9.3.11.2. דו"חות המופקים אד-הוק ע"י בניה עצמאית של האנליסט על פי דרישות משתנות.

9.3.13. המערכת תספק את כלל הדוחות הנדרשים בהתאם למודל ההתקשרות.

- 9.3.14 רשימת הדו"חות תוגדר במסגרת האפיון המפורט.
- 9.3.15 היחידה לשיפור השירות תוכל להגדיר במהלך שנות ההתקשרות דוחות נוספים המותאמים לפעילויות השונות במוקד המענה הממשלתי המרכזי.

## 10. תכנון פונקציונאלי של המוקד

- 10.1 גודל המוקד
- 10.1.1 היחידה לשיפור השירות צופה כי היקף הפניות למוקד יגדל במהלך תקופת ההפעלה. בשלב ראשון יידרש הספק להקים מתחם הכולל 50 עמדות נציג (לא כולל עמדות ומשרדים לאחמ"ש, ראשי צוותים, מנהל מוקד ולקוח)
- 10.1.2 במידה וכמות העמדות שהוגדרה לא תאפשר מתן שירות ע"פ רמת השירות הנדרשת, יידרש המציע להרחיב את המוקד על פי הצורך.
- 10.2 מיקום האתר
- על המציע לפרט את המיקום הגיאוגרפי בו מתעתד להקים את המוקד.
- 10.2.1 על המציע לציין את מיקומו המוצע של האתר - כתובת מלאה.
- 10.2.2 במידה ובעת ההקמה הספק יבקש לשנות את מיקום האתר:
- 10.2.2.1 שינוי המיקום יבוצע בתיאום ובאישור היחידה לשיפור השירות
- 10.2.2.2 מבנה המוקד וחלוקה פונקציונאלית יהיו בהתאם למענה הראשוני שהוגש למכרז.
- 10.3 שטח מוקד – המציע נדרש לפרט את שטח המוקד ברוטו (כולל שטחים משותפים) ונטו (שטחים ייעודיים למוקד מענה ממשלתי מרכזי בלבד). יש להציג את חלוקת שטח המוקד בפורמט הבא:

שטח נטו לעמדות נציג במ"ר	שטח ברוטו לעמדה במ"ר	שטח מתחם המוקד (נטו)	שטח ברוטו שטח המוקד ובנוסף שטחים משותפים	מספר עמדות נציג
גודל שולחן עבודה של נציג (רוחב* עומק)	שטח מתחם המוקד (נטו) / מספר עמדות נציג	שטח המתחם הייעודי לפעילות המוקד		

- 10.4 מבנה המוקד
- 10.4.1 על המציע להציג תכנית אדריכלית של המוקד המוצע במתייחסת לכלל מתחמי העבודה.

(M)

10.4.2. על המציע לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו'). עמדות הנציגים במוקד תהיינה בשטח אולם אחד ללא חלוקה על פני מספר חדרים / איזורים נפרדים.

10.4.3. על המציע להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד - מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים - תאי אחסון וכיו"ב.

10.4.4. על המציע לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, עפ"י הטבלה הבאה :

גודל/הערות	תכולה	כמות	
			חדרי מנהלים
			חדרי משובים
			חדרי הדרכה
			חדרי תדריכים
			חדרי ישיבות
			קפיטריות
			פינות עישון
	על פי תקן		שירותים
			מתחמים נוספים

10.4.5. להלן דגשים ודרישות למבנה המוקד ומתחמי העבודה :

10.4.5.1. הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.

10.4.5.2. רוחב המעברים לא יקטן מ - 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן. על המציע לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.

10.4.5.3. עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 1.3 מטר.

10.4.5.4. חדר הדרכה – הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר הדרכה ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך הדרכת עובדים חדשים. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכו'.

10.4.5.5. חדר משובים - הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר משובים ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.

10.4.5.6. קפיטריה - מתחם הכולל מכוונות / חלופה אחרת לממכר משקאות חמים / קרים ומיני מזונות, מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ומיקרוגל. הקפיטריה תהיה ייעודית ובלעדית לנציגי מוקד היחידה בלבד.

- 10.5. חדרים ייעודיים לנציגי היחידה לשיפור השירות
- 10.5.1. 2 חדרים אשר ישויכו בלעדית למנהל הפעילות ולמנהל הידע מטעם היחידה לשיפור השירות ולא ישמשו למטרות אחרות. גודל החדרים לא יפחת מ- 10 מ"ר.
- 10.5.2. בכל חדר יותקן מחשב ומסך אשר יהיה נגיש לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד:
- 10.5.2.1. היחידה לשיפור השירות
- 10.5.2.2. כלל מערכות הספק ובניהן:
- 10.5.2.2.1. מערכת ה-CTI של המוקד בהרשאה מלאה לנתוני המוקד:
- 10.5.2.2.1.1. דוחות זמן אמת
- 10.5.2.2.1.2. דוחות היסטוריים
- 10.5.2.2.1.3. מערכות לניהול שיחות נכנסות ויוצאות
- 10.5.2.2.2. מחולל דוחות
- 10.5.2.2.3. מערכת הקלטת שיחות
- 10.5.2.2.4. מערכת ניהול ידע
- 10.5.3. 2 עמדות לשימוש עובדי היחידה לשיפור השירות אשר ישהו במוקד ויתמכו בפעילותו. רוחב העמדה לא יפחת מ- 1.2 מ'.
- 10.5.3.1. כל עמדה תהיה מאובזרת בשידת מגרות אישית לשימוש עובדי היחידה
- 10.5.3.2. העמדות יהיה מאובזרות בדומה לעמדת המנהל עם גישה מלאה לכלל המערכות.
- 10.6. עמדות נציגים
- 10.6.1. רוחב עמדת נציג לא יפחת מ- 1.1 מטר.
- 10.6.2. העמדה תהיה מאובזרת ב:
- 10.6.2.1. מחשב + מסך דק בגודל מינימאלי של 19"
- 10.6.2.2. מכשיר טלפון חכם
- 10.6.2.3. אוזניה מסננת רעשי רקע
- 10.6.2.4. קורא כרטיסים חכם
- 10.7. עמדות מנהלי משמרת
- על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.
- 10.8. במענה על הסעיפים, על המציע לתת התייחסות לנושאים:
- 10.8.1. סטנדרטים של אקוסטיקה במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.
- 10.8.2. תאורה בסביבת עמדות הנציגים.
- 10.8.3. שרטוט מבנה עמדה (כוכב/כוורת וכו')
- 10.8.4. ארגונומיה בעמדות העבודה.
- 10.9. תפעול שוטף של האתר
- 10.9.1. למוקד יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשב, טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את פעילות המוקד.
- 10.9.2. הספק ידאג לניקיון המוקד באופן יומי ולאורך כל היום.
- 10.10. דרישות אבטחת מידע

- 10.10.1 כללי
- 10.10.1.1 יש לעמוד במדיניות אבטחת מידע המוגדרת במסמכי אבטחת המידע. מסמכים אלו אינם מצורפים והם יימסרו למציע, לאחר חתימה על תצהיר התחייבות לסודיות. לצורך האמור יפנה המציע לנציג המשרד (כמפורט בסעיף 15.1 לפרק 1 למסמכי המכרז).
- 10.10.1.2 כל משתמש נדרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש בכרטיס חכם שיונפק על חשבון הספק.
- 10.10.2 תקשורת
- 10.10.2.1 הקמת קו ייעודי בין המוקד לממשל זמין.
- 10.10.2.2 הקו יוצפן באמצעות VPN ויותקנו אמצעי סינון בשני קצוותיו (FW, IPS וכו')
- 10.10.2.3 הספק יתקין שרת FireWall מספק מוכר מול תשתיות הגישה לממשל זמין.
- 10.10.2.4 שירותי דוא"ל – ממשל זמין יהווה "שער" (Gateway) לתעבורת הדוא"ל היוצאת והנכנסת.
- 10.10.2.5 תעבורה דוא"ל נכנסת – יוקצה דומיין דואר ייעודי למוקד. תעבורת הדוא"ל תעבור בתשתיות ממשל זמין ותנותב לשרת דוא"ל היושב במוקד.
- 10.10.2.6 תעבורת דוא"ל יוצאת – כל תעבורת הדוא"ל מהמוקד תנותב דרך תשתיות הדוא"ל של ממשל זמין.
- 10.10.2.7 שימוש במערכות הפעלה עדכניות (win 7 sp1 ומעלה) המעודכנות בטלאי האבטחה העדכניים ביותר. הספק יישם מדיניות התקנת טלאים עיתית.
- 10.10.2.8 התקנת AV עדכני על כל תחנות ושרתי המוקד.
- 10.10.3 אבטחה פיזית
- 10.10.3.1 מתחם סגור ומאובטח לנותני השירותים של ממשל זמין עם בקרת כניסה למתחם.
- 10.10.3.2 דפים, פתקים ותרשומות יגרסו במגרסת פתיתים.
- 10.10.3.3 ציוד התקשורת ורכיבי הקצה לקישור עם ממשל זמין יאוחסנו בארון שרתים תקני נעול
- 10.10.4 ניטור ולוגים
- 10.10.4.1 כלל רכיבי המערכות השונות נדרשים לבצע Audit מלא על הפעילות המתבצעת בהם.
- 10.10.4.2 יש לתעד כל פעולה עם הרשאות מנהל על התשתיות השונות.
- 10.10.4.3 המערכות יתריעו על ניסיון גישה/שימוש החורג מגבולות ההרשאות שניתנו.
- 10.10.4.4 לוגים יהיו זמינים לבחינת ממשל זמין על פי דרישה.
- 10.11 דרישות ביטחון ובטיחות
- 10.11.1 כללי

- 10.11.1.1. מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.
- 10.11.1.2. יישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.
- 10.11.1.3. במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לייצר מידור פיסי מוחלט ביניהן ללא מעבר פנימי בין המוקדים. על המחיצות בין המוקדים להיבנות עד גובה התקרה.
- 10.11.1.4. הספק יתקין ויפעיל במוקד לפחות כל המערכות המפורטות בסעיף 10.11. זה, כאשר כל מערכת תכלול לפחות את כל הרכיבים והיכולות המצוינים לגביה, כמפורט להלן:
- 10.11.2. מערכות ביטחון
- 10.11.2.1. גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול:
- 10.11.2.1.1.
- 10.11.2.1.2. מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.
- 10.11.2.1.3. גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.
- 10.11.2.1.4. מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.
- 10.11.2.1.5. רכזת תקנית + חיבור למוקד.
- 10.11.2.1.6. גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- 10.11.2.2. בקרת כניסה
- 10.11.2.2.1. קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.
- 10.11.2.2.2. מנעולים חשמליים.
- 10.11.2.2.3. גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- 10.11.2.3. טלויזיה במעגל סגור
- 10.11.2.3.1. מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.
- 10.11.2.3.2. מוניטור.
- 10.11.2.4. סורגים על החלונות ( בקומות – קרקע + א ).
- 10.11.3. מערכות בטיחות
- האתר יצויד במערכת גלוי וכבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו. יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.
- 10.11.4. דרישות אבטחה נוהליות
- 10.11.4.1. מהימנות וסינון עובדים - נדרש כי בשלבי קליטת עובדים יערך אימות פרטי המועמדים:
- 10.11.4.1.1. הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).
- 10.11.4.1.2. בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.
- 10.11.4.1.3. אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים.

- 10.11.4.1.4. בדיקת זהות לא תלויה (דרכון או סימן זהה).
- 10.11.4.1.5. תנאי העסקה - בתנאי העסקה יצינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע. אם ניתן, האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במרכז השירות. עובד שיפר את תנאי אבטחת מידע ושמירה על סודיות יפוטר.
- 10.11.4.2. חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות היחידה לשיפור השירות.
- 10.11.4.3. אבטחת רשומות – מסמכי היחידה לשיפור השירות אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחותיה. על הספק להיות אחראי ולוודא שמידע זה לא ייחשף בפני גורמים זרים כמו גם בלתי מורשים.
- 10.11.4.4. על הספק לנהל תהליך מובנה ומסודר של אחסון ומחיקה של רשומות.

## 11. פרויקט ההקמה

### 11.1. מסגרת ההקמה

- 11.1.1. היחידה לשיפור השירות רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת עם ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום המוקד.
- 11.1.2. היחידה לשיפור השירות תפעיל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.
- 11.1.3. תקופת ההקמה תהיה במהלך 3 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד למענה בפועל. במידה ולא נמצא ספק מערכת ניהול ידע עד יום חתימת ההסכם, תקופת ההקמה תהיה 3 חודשים מיום בחירת ספק המערכת.
- 11.1.4. נציגי היחידה לשיפור השירות יהיו נוכחים מעת לעת בתהליך המיון של נציגי השרות.
- 11.1.5. על המציע לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל פרויקט ההקמה, בעלי תפקידים, מבנה הצוות. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות, ולפרט את תחומי אחריותם ומעורבותם בתהליך ההקמה. על המציע להציג את הצוות בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למפרט זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים.
- 11.1.6. במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, שתכיל גורמים מטעם הספק וגורמים רלוונטיים מטעם היחידה לשיפור השירות.
- 11.1.7. הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת היחידה לשיפור השירות.
- 11.1.8. פגישות המנהלת יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה בנוכחות נציגי הספק ונציגי היחידה לשיפור השירות. במהלך הפגישה יעדכן הספק את עמידתו בשלבי ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, לוחות זמנים וסטאטוס.
- 11.1.9. הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויצג תרשים גאנט.

### 11.2. שלבי ההקמה

- 11.2.1. היערכות - המציע יתאר במפורט במסגרת המענה את היערכותו להקמת המוקד ויישום שלבי המימוש עפ"י תכנית עבודה מפורטת.

11.2.2. פירוט הפעילויות המתוכננות, כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך :

11.2.2.1. משך ותזמון הפעילויות

11.2.2.2. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב

11.2.2.3. תכנית ביצוע בתרשים גאנט

11.2.2.4. ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון

11.2.2.5. היבטי כוח אדם: תכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תכנית הדרכה

לכלל בעלי התפקידים, הכוללת הדרכות כולל גיוס וקליטת כ"א.

11.2.2.6. הכשרה מקצועית: תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל

עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגים, תכנית

מישוב וחניכה כולל ביצוע ההדרכה בפועל.

11.2.2.7. הקמה תפעולית: הכוללת בין היתר הכנת תיק נהלים והוראות תפעול להפעלה

שוטפת, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים בכל שעת הפעילות, מערכי בקרה ומדידה

ועוד.

11.2.2.8. הקמה טכנולוגית: הכוללת הקמה של כל התשתית הטכנולוגית כנדרש במכרז זה.

במסגרת זו הקמה כלל המערכות המפורטות תוך ביצוע התאמות ופיתוחים

נדרשים במערכות השונות בדגש על ההתאמות והפיתוחים הנדרשים במערכת

תיעוד הפניות שתסופק על ידי הספק ותשמש גם את היחידה לשיפור השירות.

הפעילות תכלול אפיון מפורט, פיתוח ובדיקות מסירה וקבלה עד להפעלה מלאה

ושלמה של המערכות כמקשה אחת בצורה מיטבית.

11.2.3. פיילוט: כמפורט בסעיף 11.3 להלן.

11.2.4. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבנים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י

הספק ליחידה לשיפור השירות ויאושרו על-ידי עד שבועיים טרם עליה לאוויר.

### 11.3. פיילוט

11.3.1. לפני תום תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של המוקד יבוצע פיילוט על ידי הספק לתקופה של שבוע על מספר מצומצם של פניות.

11.3.2. הפעלה רכה של המוקד על כלל ההיבטים הנדרשים כחלק משלב הוכחת יכולת של הספק לעמידה בדרישות המכרז הטכנולוגית - התפעוליות - המקצועיות.

11.3.3. במסגרת זו תבחן מקצועיות המענה של נציגי השירות וכן שיטות העבודה מול הממשקים הארגוניים ובכלל זה אל מול צוות תומך ביחידה לשיפור השירות וכן ממשקים רלוונטיים מול גופי הממשלה כפי שנקבע.

11.3.4. כמו כן, תבחן התשתית הטכנולוגית בדגש על מערכת תיעוד הפניות, מערכת הצי'אט, מערכת ה- CTI, תהליכי הניתוב ב- IVR ועוד.

11.3.5. רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של הפיילוט ובאישור הגורמים המקצועיים הרלוונטיים מטעם היחידה לשיפור השירות, תורחב פעילות המוקד ותופעל באופן מלא.

11.3.6. במסגרת פרויקט ההקמה, יוגדר הפיילוט באופן מלא כולל מדדים להפעלה מלאה של המוקד.

## 12. תפעול שוטף ומנגנוני העבודה מול היחידה לשיפור השירות

### 12.1. ועדת היגוי:

- 12.1.1. ועדת ההיגוי תכיל בעלי תפקיד שהיו חלק מהמנהלת בתקופת ההקמה.
- 12.1.2. לאחר שלב ההקמה תתקיים פגישת ועדת ההיגוי בתדירות חודשית.
- 12.1.3. הועדה תהיה מורכבת מנציגים בכירים מטעם הספק והגורמים שיקבעו מטעם היחידה לשיפור השירות.
- 12.1.4. בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים.
- 12.1.5. נתונים אלו יועברו ליחידה לשיפור השירות בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות:
- 12.1.6. גורמים נוכחים: רפרנט בכיר מטעם הספק, מנהל המוקד, אנשי הדרכה בהתאם לצורך, וגורמים נוספים עפ"י דרישה.
- 12.1.7. מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות / המלצות / רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק / היחידה לשיפור השירות, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
- 12.1.8. בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.
- 12.2. **פגישות עבודה שוטפות:** אחת לשבוע תתקיים פגישת עבודה בין רפרנט היחידה לשיפור השירות למנהל המוקד בה יעברו באופן שוטף על עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מיידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם היחידה לשיפור השירות והמוקד.
- 12.3. **ישיבות אד-הוק:** לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא.
- 12.4. **ישיבות מטה:** אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים (הספק והמשרד) לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי מרכז המידע תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.
- 12.5. **ימי עיון משותפים והדרכות משותפות:** במסגרת תקופת ההתקשרות יתקיימו ימי עיון והדרכות משותפות בין צוות המוקד וגורמים מטעם היחידה לשיפור השירות.
- 12.6. **הפצת דוחות:** בתחילת כל יום יופץ דוח יומי במייל מובנה ע"י הספק לגורמים רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדארי וסה"כ חודשי הפעילות. הדוחות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.
- 12.7. **מנגנוני בקרה בביצוע הלקוח**
- 12.7.1. מבחני ידע מטעם היחידה לשיפור השירות: אחת לרבעון יועבר מבחן ידע מטעם היחידה לשיפור השירות. המבחן ייבנה ע"י היחידה לשיפור השירות. ציון המבחן הממוצע של המוקד יהווה חלק ממנגנון בונוס-פיצוי בחודש הרלוונטי.
- 12.7.2. הקשבות: נציגי היחידה לשיפור השירות יבצעו באופן שוטף ולפי שיקול דעתם הקשבות לנציגים. ציוני ההקשבות יכללו במנגנון בונוס-פיצוי, בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.

12.7.3. סקר שביעות רצון לקוחות: יבוצע ע"י היחידה לשיפור השירות מעת לעת ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם לשיקול דעתה של היחידה.

#### 12.8. תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף

12.8.1. אחת ל-3 חודשים קלנדריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך השנה שקדמה יבוצע תיקוף של כלל היעדים והמדדים שהוגדרו במסגרת המכרז ומנגנון

ההתקשרות ומודל הפיצוי פרס יותאמו ליעדים אלו, בהתאם לסעיף 2.3.4 במכרז זה.

12.8.2. תיקוף זה יעשה בשקיפות מלאה על בסיס נתוני המערכת בשיתוף עם הספק. במידה של חוסר הסכמה, תקבע היחידה לשיפור השירות את היעדים.

**נספח למפרט תכולת השירותים****פרטים אישיים וניסיון**

בכל מקום במפרט בו נדרש המציע לפרט ניסיון של בעל תפקיד, יש לעשות זאת בהתאם לפורמט שלהלן:

## 1. מנהל פרויקט ההקמה

תשובת המציע	פרמטר	
	שם מלא	.1
	ת.ז.	.2
	כתובת	.3
	מס. טלפון	.4
	Email	.5
	השכלה	.6
	תפקיד נוכחי	.7
	שנות ניסיון בתחום המוקדים	.8
	פירוט מוקדים שהיה שותף להקמתם	.9
	פירוט ניסיון כמנהל פרויקט הקמה, כולל התייחסות למס. העמדות במוקדים שהקים	.10
	שמות ממליצים + מספרי טלפון	.11

## 2. מנהל מוקד

תשובת המציע	פרמטר	
	שם מלא	.1
	ת.ז.	.2
	כתובת	.3
	מס. טלפון	.4
	Email	.5
	השכלה	.6
	תפקיד נוכחי	.7
	שנות ניסיון בתחום המוקדים	.8
	פירוט מוקדים שהיה שותף להקמתם	.9
	פירוט ניסיון כמנהל מוקד, כולל התייחסות למס. העמדות במוקדים שהקים	.10
	שמות ממליצים + מספרי טלפון	.11

## 3. משאבי אנוש ורווחה

תשובת המציע	פרמטר	
	שם מלא	.1
	ת.ז.	.2
	כתובת	.3
	מס. טלפון	.4
	Email	.5
	השכלה	.6
	תפקיד נוכחי	.7
	שנות ניסיון בתחום משי"א	.8
	שנות ניסיון בתחום המוקדים	.9
	פירוט מוקדים שהיה שותף להקמתם	.10

## 4. גיוס

תשובת המציע	פרמטר	
	שם מלא	.1
	ת.ז.	.2
	כתובת	.3
	מס. טלפון	.4
	Email	.5
	השכלה	.6
	תפקיד נוכחי	.7
	שנות ניסיון בתחום הגיוס למוקדים	.8
	פירוט מוקדים שהיה שותף להקמתם	.9

## 5. מערכות מידע וטלפוניה

תשובת המציע	פרמטר	
	שם מלא	.1
	ת.ז	.2
	כתובת	.3
	מס. טלפון	.4
	Email	.5
	השכלה	.6
	תפקיד נוכחי	.7
	שנות ניסיון בתחום מערכות מידע במוקדים	.8
	פירוט מוקדים שהיה שותף להקמתם	.9

## 6. בעלי תפקיד נוספים

תאור התפקיד במסגרת המוקד המוצע: \_\_\_\_\_

תשובת המציע	פרמטר	
	שם מלא	.1
	ת.ז	.2
	כתובת	.3
	מס. טלפון	.4
	Email	.5
	השכלה	.6
	תפקיד נוכחי	.7
	שנות ניסיון בתחום המוקדים	.8
	פירוט מוקדים שהיה שותף להקמתם	.9

# פרק 3

## טופס ההצעה

### נספחי טופס ההצעה:

תצהיר עמידה בתנאי סף מקצועיים	-	נספח א'
נוסח אישור רואה חשבון	-	נספח א'1
טופס חוות דעת רואה חשבון אודות "עסק חי"	-	נספח ב'
תצהיר העדר הליכי חדלות פרעון	-	נספח ג'
נוסח ערבות	-	נספח ד'
רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות	-	נספח ד'1
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 [מטעם המציע]	-	נספח ה'
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 [מטעם בעל זיקה]	-	נספח ה'1
רשימת בעלי הזיקה של המציע	-	נספח ה'2
תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות [מטעם המציע]	-	נספח ו'
תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות [מטעם מנהל/בעל שליטה במציע]	-	נספח ו'1
רשימת בעלי הזיקה של המציע	-	נספח ו'2
תצהיר היעדר ניגוד עניינים	-	נספח ז'
אישור ותצהיר בדבר היות המציע עסק בשליטת אישה	-	נספח ח'
המענה למפרט תכולת השירותים	-	נספח ט'
מסמכי המכרז החתומים	-	נספח י'

**הצעה למכרז פומבי 3/17**

**להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ  
משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי**

אני \_\_\_\_\_ החתום מטה מגיש בזאת את הצעתי כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה, ובמחירים המפורטים בהצעתי הכספית (פרק 5 למסמכי המכרז).

**1. פרטים על המציע:**

א. שם המציע

ב. המס' המזהה (ת.ז., ח.פ., ח.צ., ש.מ. וכו'):

ג. סוג התארגנות (חברה, שותפות, אחר):

ד. תאריך התארגנות:

ה. שמות הבעלים/שותפים ומספרי ת.ז. שלהם (במקרה של חברה, שותפות):

ו. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ומספרי ת.ז. שלהם (במקרה של חברה, שותפות):

ז. שם המנהל הכללי ומספר ת.ז. שלו

ח. שם איש הקשר לפניה זו ופרטי ההתקשרות עמו

ט. מען המציע (כולל מיקוד)

י. טלפונים

יא. פקסימיליה

יב. כתובת דואר אלקטרוני

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה מלאה: \_\_\_\_\_

#### אישור חתימה

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד / רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_ מוסמכים לחתום בשם \_\_\_\_\_, ולחייב אותה, וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

**נספח א'****תצהיר עמידה בתנאי סף מקצועיים**

לכבוד

**משרד ראש הממשלה (להלן: "המשרד")****הנדון: מכרז פומבי מספר 3/17**

**להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב  
הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי  
(להלן: "המכרז")**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

אני נציג \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") ואני מכהן כ\_\_\_\_\_ ואני מוסמך להצהיר מטעם המציע בקשר למכרז את הדברים הבאים:

1. למציע ניסיון קודם מוכח בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בהפעלת 2 מוקדי שרות לפחות, כאשר כל אחד מהמוקדים הינו ייעודי (קרי מספק שירותים ללקוח אחד בלבד, ולהבדיל מ- Call Center המספק שירותים למספר לקוחות בו-זמנית), בהיקף מינימאלי נדרש של 80 עמדות פעילות בו-זמנית בשעות השיא של הפעילות הנכנסת, וזאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות.

להלן הנתונים והמידע להוכחת האמור בסעיף זה:

[יש לצרף כחלק מתצהיר זה טבלה בפורמט הבא]

[מודגש כי המידע, המסמכים והנתונים שימסור המציע במסגרת הטבלה, עשויים לשמש הן לצורך בדיקת עמידתו בתנאי הסף והן לצורך מתן ציון איכות, ועל המציע למלא מידע, מסמכים ונתונים בקשר לוותק שלו, מעבר למה שנדרש לצורך עמידה בתנאי הסף גרידא, ובהתאם למפורט בטבלת המפ"ל (ככל שמפורט)]

מס'	שם הלקוח עבורו הופעל המוקד	התקופה בה הופעל המוקד	סוג פעילות וייעוד המוקד	כמות עמדות פעילות בו-זמנית בשעות השיא של הפעילות הנכנסת	פרטי איש קשר אצל הלקוח (תפקיד, כתובת דוא"ל ומספר טלפון)
1					
2					
3					

2. המחזור הכספי של המציע בלפחות 3 מתוך 4 מהשנים 2013, 2014, 2015 ו- 2016 בתחום הפעלת מוקדי שירות ותמיכה, עומד על לפחות 20,000,000 ₪ בשנה, לא כולל מע"מ.

לאימות הנתונים הנ"ל מצורף אישור רוי"ח אודות סכום המחזוריים הכספיים השנתיים, ועל היותם נובעים ישירות מהתחום הנדרש, כאשר אישור רוי"ח זה מסתמך על הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע, וזאת בנוסח המצורף כנספח א'1 לטופס הזמנת ההצעות.

3. זהו שמי, זו חתימתי ונוסח תצהירי אמת.

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_ תאריך

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אות/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי יתהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן. כמו כן הנני מאשר/ת כי ה"ה הנ"ל מוסמך/כת לחתום בשם \_\_\_\_\_ ולחייב אותו.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

**נספח א' 1****נוסח אישור רואה חשבון, בהתאם להוראות סעיף 2 לנספח א' לטופס ההצעה**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
חברת \_\_\_\_\_

**הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) ללפחות 3 מארבע השנים שנסתיימו ביום 31.12.2013, ביום 31.12.2014, ביום 31.12.2015, וביום 31.12.2016**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים של חברתכם ליום 31.12.2013, ליום 31.12.2014, ליום 31.12.2015 וליום 31.12.2016 בוקרו על ידי משרדנו.
- לחילופין:
- הדוחות הכספיים המבוקרים של חברתכם ליום 31.12.2013, ליום 31.12.2014, ליום 31.12.2015 וליום 31.12.2016 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים ליום 31.12.2013, ליום 31.12.2014, ליום 31.12.2015 וליום 31.12.2016 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (1).
- לחילופין:
- חוות הדעת שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים ליום 31.12.2013, ליום 31.12.2014 וליום 31.12.2015, כוללת חריגה מהנוסח האחיד, אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
- לחילופין:
- חוות הדעת שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים ליום 31.12.2013, ליום 31.12.2014, ליום 31.12.2015 וליום 31.12.2016 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.
- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים ליום 31.12.2013, ליום 31.12.2014, ליום 31.12.2015 וליום 31.12.2016 המחזור הכספי של חברתכם בלפחות 3 מתוך 4 מהשנים 2013-2016 הינו לפחות 20,000,000 ₪ בשנה, לא כולל מע"מ, וכולל לפחות 20,000,000 ש"ח בשנה, לא כולל מע"מ, הנובעים ישירות מהתחום של הפעלת מוקדי שירות ותמיכה.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

(1) לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח ב'טופס חוות דעת רואה חשבון אודות "עסק חי"

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

משרד ראש הממשלה (להלן: "המשרד")

הנדון: דיווח רואה חשבון בעניין מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן: "המכרז")

- א. לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני לדווח כדלקמן: הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי וחוות דעת נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".
- ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).
- ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".
- (\*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.  
(\*\*) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

רואי חשבון

- 
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח ג'תצהיר העדר הליכי חדלות פרעון

לכבוד  
 משרד ראש הממשלה  
 המזמין

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מספר 3/17

להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב  
 הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן: "המכרז")

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

1. אני נציג \_\_\_\_\_, מספר זיהוי של התאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) ואני מכהן כ\_\_\_\_\_ אצל המציע ומוסמך להצהיר מטעם המציע בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 לאספקת והקמת מערכת לניהול ידע עבור משרד ראש הממשלה – היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – המכרז) כאמור להלן.
2. נכון ליום מתן תצהירי זה המציע אינו נמצא בהליכי פירוק ו/או כינוס נכסים ו/או חדלות פירעון, אשר עלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
3. זהו שמי, זו חתימתי ונוסח תצהירי אמת.

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_ תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהזהרתי אותה/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי י/תהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן. כמו כן הנני מאשר/ת כי ה"ה הנ"ל מוסמך/כת לחתום בשם \_\_\_\_\_ ולחייב אותו.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

**נספח ד'****נוסח ערבות**

[להצעה עצמה תצורף הערבות המקורית]

לכבוד  
ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל  
באמצעות משרד ראש הממשלה

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

לבקשת \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 500,000 ₪ (במילים: חמש מאות אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_<sup>1</sup> (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי, לרבות טענה שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך 22.5.2017 עד תאריך 19.9.2017 ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חברת הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_<sup>2</sup>  
ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_

חתימה

\_\_\_\_\_

תאריך

<sup>1</sup> יש למלא את שמו המלא של המציע

<sup>2</sup> יש למלא את הכתובת של סניף הבנק או חברת הביטוח

**נספח ד'1****רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות**

- .1 איילון חברה לביטוח בע"מ
- .2 אליהו חברה לביטוח בע"מ
- .3 אריה חברה לביטוח בע"מ
- .4 ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ
- .5 הדר חברה לביטוח בע"מ
- .6 הכשרת היישוב חברה לביטוח בע"מ
- .7 כלל ביטוח אשראי בע"מ
- .8 המגן חברה לביטוח בע"מ
- .9 הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ
- .10 כלל חברה לביטוח בע"מ
- .11 מגדל חברה לביטוח בע"מ
- .12 מנורה חברה לביטוח בע"מ
- .13 הראל חברה לביטוח בע"מ
- .14 ב.ס.ס.ח. - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ

**נספח ה'****תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – "המכרז"). אני מצהיר כי אני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהיר זה, משמעותו של המונח "**בעל זיקה**" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "**חוק עסקאות גופים ציבוריים**"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "**עבירה**" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

**1. חובות הנוגעות לקיום דיני העבודה בקשר להעסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום**

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "**מועד להגשה**") מטעם המציע בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ למתן שירותי \_\_\_\_\_.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

**2. יצוג הולם לאנשים עם מוגבלות**

(סמן X במשבצת המתאימה)

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן – חוק שוויון זכויות) לא חלות על המציע;

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(ככל שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר הוא נדרש גם לסמן X במשבצת המתאימה להלן)

המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בהתאם להתחייבותו לפי הוראות פסקת משנה 1ב2(א)(2)(ב) לחוק עסקאות

גופים ציבוריים, במסגרת התקשרות שנעשתה עמו בעבר וטרם קיבל הנחיות/ופועל לביצוע ההנחיות (מחק את המיותר) ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות.

אני מצהיר כי ככל שאזכה במכרז אעביר העתק מתצהיר זה ביחס לתוכן של סעיף 2 לעיל למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

#### אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

**נספח ה'1****תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976**

[לבעל זיקה במציע, בהתאם להוראות סעיף 4.6 להזמנה להציע הצעות]

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

1. אני עושה תצהירי זה במסגרת הצעת \_\_\_\_\_, מספר זיהוי של התאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – המכרז) כאמור להלן.

2. הנני \_\_\_\_\_ (\*), במציע והנני בעל זיקה במציע / מכהן כ \_\_\_\_\_ אצל \_\_\_\_\_, שהינו בעל זיקה למציע (להלן – בעל הזיקה), ועושה תצהיר זה בשם בעל הזיקה. *[יש למחוק את המיותר]*

- עד מועד ההתקשרות, בעל הזיקה למציע לא הורשעו ביותר משתי עבירות.

**או**

- עד מועד ההתקשרות, בעל הזיקה למציע הורשע ביותר משתי עבירות, אולם במועד ההתקשרות חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

**או**

- עד מועד ההתקשרות, בעל הזיקה למציע הורשע ביותר משתי עבירות, ובמועד ההתקשרות לא חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

*[\* יש למחוק את הפסקה שאינה רלבנטית]*

"מועד ההתקשרות", "בעל זיקה", "הורשע" – כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

"עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

**- ולראיה באתי על החתום -**

תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות
תפקיד	כתובת	חותמת וחותימה		

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אותו/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי יתהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא יתעשה כן.

תאריך	מספר רישיון	חותימה וחותמת
-------	-------------	---------------

(\* יש לפרט את תפקיד המצהיר, ואת היותו בעל זיקה במציע.)

**נספח ה'2'****רשימת בעל הזיקה של המציע**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

אני נציג \_\_\_\_\_, מספר זיהוי של התאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) ואני מכהן כ\_\_\_\_\_ אצל המציע ומוסמך להצהיר מטעם המציע בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – המכרז), כי אלה כל בעלי הזיקה של המציע, כהגדרתם בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976:

1. \_\_\_\_\_ ;
2. \_\_\_\_\_ ;
3. \_\_\_\_\_ ;
4. \_\_\_\_\_ ;
5. \_\_\_\_\_ ;
6. \_\_\_\_\_ ;

**- ולראיה באתי על החתום -**

_____	_____	_____	_____	_____
תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות
_____	_____	_____	_____	_____
תפקיד	כתובת	חותמת וחותימה		

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אות/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן.

_____	_____	_____
תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת

**נספח ו'****תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. אני נציג \_\_\_\_\_, מספר זיהוי של התאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) ואני מכהן כ- \_\_\_\_\_ אצל המציע ומוסמך להצהיר מטעם המציע בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – המכרז) כאמור להלן.

2. המציע, המנהל הכללי של המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בעבירה ביטחונית או בעבירה שנושאה פיסקאלי (כגון: אי-העברת ניכויים, אי-דיווח לרשויות המס, אי-מתן קבלות רישמיות וכיו"ב) לרבות בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו- 414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.

"בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

אנ\* יש למחוק את הפסקה שאינה רלבנטית]

המציע ו/או מנהליו ו/או בעלי השליטה בו, הורשעו בעבר בביצוע העבירות הבאות \_\_\_\_\_ (\* יש לפרט את העבירות).

3. במקרה שהצעתי תיבחר במכרז, אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל המידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א - 1981. כמו כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.

4. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמקרה שאזכה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.

5. ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם משרד ראש הממשלה וביצוע השירותים נשוא המכרז עלי לעבור בדיקות ביטחוניות.

**- ולראיה באתי על החתום -**

תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות
תפקיד	כתובת	חותמת וחותימה		

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אות/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן. כמו כן הנני מאשר/ת כי ה"ה הנ"ל מוסמך/כת לחתום בשם \_\_\_\_\_ ולחייב אותו.

תאריך	מספר רישיון	חותימה וחותמת
-------	-------------	---------------

**נספח 1'****תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות**

[למנהל במציע, או לבעל שליטה במציע, בהתאם להוראות סעיף 4.7 להזמנה להציע הצעות]

- אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:
3. אני עושה תצהירי זה במסגרת הצעת \_\_\_\_\_, מספר זיהוי של התאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – המכרז) כאמור להלן.
4. הנני \_\_\_\_\_ (\*)
5. לא הורשעתי בעבירה ביטחונית או בעבירה שנושאה פיסקאלי (כגון: אי-העברת ניכויים, אי-דיווח לרשויות המס, אי-מתן קבלות רישמיות וכיו"ב) לרבות בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו- 414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.
- אנ\*** יש למחוק את הפסקה שאינה רלבנטית]
- הורשעתי בעבר בביצוע העבירות הבאות \_\_\_\_\_ (\* יש לפרט את העבירות).
6. במקרה שהצעת המציע תיבחר במכרז, אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל המידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורטו לעיל, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א - 1981. כמו כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.
7. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופת תוקפה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמקרה שהמציע יזכה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד.
8. ידוע לי כי לצורך ההתקשרות עם משרד ראש הממשלה וביצוע השירותים נשוא המכרז עלי לעבור בדיקות ביטחוניות.

**- ולראיה באתי על החתום -**

תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות
תפקיד	כתובת	חותמת וחותימה		

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אות/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי י/תהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן.

תאריך	מספר רישיון	חותימה וחותמת
-------	-------------	---------------

(\* יש לפרט את תפקיד המצהיר, ואת היותו בעל שליטה ו/או מנהל במציע.)

**נספח 2'****רשימת בעל השליטה של המציע**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כלהלן:

אני נציג \_\_\_\_\_, מספר זיהוי של התאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) ואני מכהן כ\_\_\_\_\_ אצל המציע ומוסמך להצהיר מטעם המציע בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – המכרז), כי אלה כל בעלי השליטה של המציע, כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981:

1. \_\_\_\_\_ ;
2. \_\_\_\_\_ ;
3. \_\_\_\_\_ ;
4. \_\_\_\_\_ ;
5. \_\_\_\_\_ ;
6. \_\_\_\_\_ ;

**- ולראיה באתי על החתום -**

_____	_____	_____	_____	_____
תעודת זהות	שנת לידה	שם האב	שם פרטי ומשפחה	תאריך
_____	_____	_____	_____	_____
חותמת וחתימה	כתובת	_____	_____	תפקיד

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אות/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

נספח ז'תצהיר היעדר ניגוד עניינים

לכבוד  
משרד ראש הממשלה  
המשרד

א.ג.נ.,

**הנדון: מכרז פומבי מספר 3/17  
להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה – היחידה לשיפור  
השירות הממשלתי  
(להלן: המכרז)**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כדלהלן:

1. אני נציג \_\_\_\_\_, מספר זיהוי של התאגיד \_\_\_\_\_ (להלן – המציע) ואני מכהן כ- \_\_\_\_\_ אצל המציע ומוסמך להצהיר מטעם המציע בקשר עם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן – המכרז) כאמור להלן.
2. למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלי או של עובדי המציע המעורבים בהצעה ובביצועה.
3. זהו שמי, זו חתימתי ונוסח תצהירי אמת.

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_ תאריך

**אישור עורך דין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, וחתם/ה על מסמך זה בפניי, לאחר שהוזהרתי אות/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי י/תהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן. כמו כן הנני מאשר/ת כי ה"ה הנ"ל מוסמך/כת לחתום בשם \_\_\_\_\_ ולחייב אותו.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

**נספח ח'****אישור ותצהיר בדבר היות המציע עסק בשליטת אישה**

לכבוד  
 משרד ראש הממשלה  
המשרד

א.ג.נ.,

**אישור רו"ח :**

אני רו"ח \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי \_\_\_\_\_, הינו עסק בשליטת אישה, כהגדרת מונח זה בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

המחזיקה בשליטה הינה גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_

שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_

**תצהיר בעלת השליטה :**

אני גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_ שם המציע \_\_\_\_\_ (להלן: "העסק") מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לאמור בס' 2ב לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

נספח ט'

המענה למפרט תכולת השירותים

*[יצורף על ידי המציע כמסמך נפרד]*

נספח י'

מסמכי המכרז החתומים

[על המציע לצרף את המסמכים כחלק מהצעתו]

## פרק 4

# החובה

**פרק 4 - חוזה ההתקשרות ונספחיו**

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2017

**בין** משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, המיוצג על ידי ראש רשות התקשוב הממשלתי ביחד עם חשב המשרד או סגנו (להלן - "המשרד");

**מצד אחד****לבין**

(להלן: "הספק")

**מצד שני****הואיל**

והמשרד מעוניין בקבלת שירותי הפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ;

**והואיל** והמשרד פרסם מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ (להלן: "המכרז"), כמפורט במסמכי המכרז בכלל וכנכלל בשירותים בפרט;

**והואיל** והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במסמכי המכרז הגיש הצעתו למכרז (להלן: "ההצעה" ו/או "הצעת הספק");

**והואיל** ולאחר בדיקה ובחינה של ההצעה, בהסתמך על נכונות הצהרותיו של הספק, בהתבסס על הנתונים שבהצעתו ובכפוף לחתימתו על חוזה התקשרות זה וקיום יתר הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, בחרה ועדת המכרזים של המשרד בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז;

**והואיל** והצדדים החליטו כי השירותים יינתנו שלא במסגרת יחסי העבודה הנהוגים בין עובד למעביד, אלא על בסיס קבלני דווקא, כאשר הספק פועל כבעל מקצוע עצמאי, שלא במסגרת שירות המדינה, על כל המתחייב והמשתמע מכך, וזאת בהתחשב באופי השירותים על פי חוזה זה ויתר התנאים הכרוכים במתן השירותים לפיו, ההולמים העסקה על פי התקשרות למתן שירותים ואינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד ומעביד;

**לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:****1.****מבוא, נספחים, כותרות ופרשנות**

- 1.1 המבוא לחוזה זה ונספחיו, וכן מסמכי המכרז ונספחיהם, המצורפים כנספחים לחוזה זה, מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה.
- 1.2 כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנות החוזה.
- 1.3 מבלי לגרוע משאר הוראות החוזה, מובהר בזה, כי הפנייה בחוזה לנספח כלשהו משמעה הפנייה לנוסח המעודכן ביותר של הנספח כפי שיהיה קיים באותו מועד. כל שינוי ועדכון לנספחים יהא כפוף לאישורו של המשרד מראש ובכתב, אלא אם נאמר אחרת בחוזה זה או בנספח הרלבנטי.
- 1.4 במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות ("שינויי") בין הוראה בחוזה להוראה בנספחיו, תגבור הוראת החוזה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה שבו ידע הספק ו/או היה עליו לדעת כבעל מקצוע סביר אודות שינוי בין הוראות שונות בחוזה ו/או שינוי בין הוראות בחוזה להוראות בנספחיו ו/או שינוי בין הוראות בנספחי החוזה, או שהיה לספק ספק בפירושן הנכון ו/או שינוי בין הוראות החוזה להוראות כל דין, יישא הספק באחריות הבלעדית לפנות למשרד, באופן מיידי ובכתב, על מנת לקבל הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו. מובהר בזאת, כי הספק לא יעכב את אספקתו של כל חלק מהשירותים אלא אם קיבל מהמשרד ו/או מכל מי מטעמו הוראה לעשות כן.
- 1.5 בחוזה זה יהיו למונחים המפורטים להלן הפירושים שבצדם, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:
  - "החוזה" - חוזה זה על נספחיו המהווים חלק בלתי נפרד הימנו;
  - "יום חתימת החוזה" - יום חתימת החוזה ע"י המשרד, וזאת לאחר חתימתו על-ידי הספק;
  - "כל דין" - לרבות כל חוק, תקנה, צו, כלל, פסיקת רשות שיפוטית מוסמכת, חוקי עזר, צו מינהלי, תכנית בת תוקף, הנחייה, דרישה, היתר, פקודה, תקן

מחייב, הוראה מאת רשויות מוסמכות והכול (א) כפי שישתנה ו/או יעודכן ו/או יוחלף מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות; (ב) בקשר ישיר או עקיף עם ביצוע מלוא התחייבויות הספק בחוזה; (ג) בין אם נזכרו בחוזה במפורש ובין אם לאו;

- **"המדד"** - מדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כולל ירקות ופירות, או כל מדד מחירים לצרכן שיבוא במקומו;
- **"מדד הבסיס"** - המדד הידוע לאחר 18 חודשים מיום חתימת חוזה, מדד בגין חודש \_\_\_\_\_; [יושלים לאחר הזכייה, וככל שלא יושלים, המדד שהיה ידוע לאחר 18 חודשים מיום חתימת החוזה]
- **"המוקד"** - המוקד הטלפוני של המענה הממשלתי המרכזי, שיוקם על-ידי הספק, על מערכותיו, ושבאמצעותו יסופקו השירותים;
- **"המערכת" ו/או "המכרז לאספקת המערכת"** - מערכת לניהול ידע המיועדת לשרת את המוקד, בהתאם לכל האמור במסמכי מכרז מס' 17/16;
- **"המפרט"** - מפרט תכולת השירותים (פרק 2 למסמכי המכרז);
- **"מסמכי המכרז"** - (א) הזמנה להציע הצעות; (ב) מפרט תכולת השירותים; (ג) טופס ההצעה על נספחיו; (ד) החוזה; (ה) טופס ההצעה הכספית; (ו) מסמכים ותוספות למכרז שפורסמו כדין ושקיבלו תוקף של חלק ממסמכי המכרז; (ז) כל מסמך נוסף / אחר שהגיש הספק במסגרת הצעתו במכרז.
- **"הכל כפי שפרסם המשרד במסגרת המכרז ו/או כפי שהגיש הספק בהצעתו במכרז"** - הכל כפי שפרסם המשרד במסגרת המכרז ו/או כפי שהגיש הספק בהצעתו במכרז;
- **"נציג שירות"** - נציג שירות טלפוני (כהגדרת תפקיד זה בסעיף 5.7.6 למפרט); נציג תקשורת כתובה (כהגדרת תפקיד זה בסעיף 5.7.7 למפרט); נציג תמיכה טכנית (כהגדרת תפקיד זה בסעיף 5.7.8 למפרט);
- **"השירותים"** - שירותי הפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ, לרבות – אך לא רק – הקמת והפעלת המוקד, שירותי תמיכה בשירותים מקוונים ושירותי הדרכה, הכל כמפורט במסמכי המכרז בכלל, ובחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז) ובמפרט תכולת השירותים (פרק 2 למסמכי המכרז) בפרט.
- **"שכר המינימום הבסיסי"** - שכר המינימום במשק במועד חתימת החוזה;

## 2. נציגי הצדדים

- 2.1 מנהל ההתקשרות מטעם המשרד לצורך ביצוע חוזה זה הוא/היא מר/גב' \_\_\_\_\_ [יושלים לאחר הזכייה] או מי שיוסמך על ידיו/ה בכתב (להלן: **"מנהל ההתקשרות"**). המשרד יהיה רשאי להחליף את מנהל ההתקשרות בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.
- יובהר כי מנהל ההתקשרות אינו רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות ו/או להגדיל את ההיקף הכספי של ההתקשרות, אלא באישור מוקדם של ועדת המכרזים המשרדית, ולאחר חתימת חוזה מתאים על ידי שני מורשי החתימה של המשרד.
- 2.2 נציג/ת הספק הוא/היא מר/גב' \_\_\_\_\_ [יושלים לאחר הזכייה] אשר הוצעה/ה במכרז כמנהל הפרויקט (להלן: **"נציג הספק"**). יובהר, כי הספק לא יהיה רשאי להחליף את נציגו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד ובכפוף ליתר התנאים הקבועים בסעיף 11 להלן.
- נציג הספק יהיה הנציג הבלעדי והמוסמך להתחייב מטעמו של הספק בכל הקשור לחוזה ובין היתר, ירכז את המידע, המסמכים והפעילות, ידאג לביצוע השירותים וכל הדרוש לצורך יישום וביצוע כל התחייבויות הספק על פי החוזה, במלואן ובמועדן.
- נציג הספק יתייצב לרשות מנהל ההתקשרות בכל מקום שעליו יורה מנהל ההתקשרות, בהודעה מוקדמת של 48 שעות לצורך ביצוע בפועל של השירותים, לצורך מתן ייעוץ בפועל, לצורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם גורמי המשרד ו/או צדדים שלישיים, לצורך עדכון ו/או דיווח

ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בחוזה.

### **תקופת ההתקשרות**

.3

חוזה זה יחול לתקופה של 36 חודשים מיום החתימה עליו, ותקופה זו תחולק לתקופות משנה כדלקמן:

3.1 **תקופת ההקמה** – כחלק מתקופת ההתקשרות על הספק להשלים את הקמת והפעלתו המלאה של המוקד בתוך 3 חודשים ממועד חתימת החוזה, הכל כמוגדר וכמפורט בחוזה זה ובמפרט ולשביעות רצונו המלאה של המשרד.

לפני תום תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של המוקד, יערוך הספק פיילוט בן 7 ימים, בו יופעל המוקד במספר מצומצם יחסית של פניות, הכל כמפורט במפרט.

לוח הזמנים המחייב ואבני הדרך לביצוע בתקופת ההקמה, יהיה בהתאם לתוכנית המפורטת אשר יגיש הספק ואשר תהיה כפופה לתוכנית שהיתה כלולה בהצעתו למכרז.

בכל מקרה למשרד תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע לספק בכתב, על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל ולהלן, והספק מותר בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך. בגדר האמור המשרד יהיה רשאי להפעיל את זכותו זו, בקשר לקצב התנהלות המכרז לאספקת המערכת ולאספקתה בפועל.

3.2 **תקופת ההפעלה** – לאחר אישור המשרד כי המוקד פועל באופן מלא ולשביעות רצונו, תחל תקופת ההפעלה עד תום תקופת ההתקשרות.

3 החודשים הראשונים של תקופת ההפעלה יוגדרו כתקופת התייצבות, ובמהלכה יחולו הוראות המפרט. מובהר כי במהלך תקופת ההתייצבות לא יופעל מנגנון בונוס / פיצוי מוסכם בגין ביצועי המוקד שבסעיף 7.2 להלן.

3.3 **הארכת ההתקשרות** – למשרד שמורה זכות הברירה הבלעדית (אופציה) להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות בנות עד שנתיים כל אחת ועד שש שנים נוספות בסך הכול (להלן: "**תקופת הארכה**" או "**תקופות הארכה**"), באופן שסך כל תקופת ההתקשרות לא יעלה על תשע שנים. ההארכה תיעשה בכפוף לאישור ועדת המכרזים והוצאת חוזה הארכה חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד. מובהר, כי בתקופת הארכה ימשיכו לחול כל תנאי המכרז והחוזה, לרבות הוראות המפרט.

### **הצהרות והתחייבויות הספק**

.4

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

4.1 כי הוא תאגיד הרשום כדין בישראל, אשר לא ננקטה נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא עתידה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה ו/או תוצאתה האפשרית הנה פירוקו, חיסול עסקיו, מחיקתו או תוצאה דומה אחרת.

4.2 כי אין לו חובות אגרה שנתית לרשם התאגידים, בגין השנים הקודמות למכרז; וככל שהספק הינו חברה בע"מ, החברה אינה "חברה מפרת חוק" ואינה מצויה בהתראה לפני רישומה כְּפָזו. המשרד יוכל לדרוש מהספק בכל עת קבלת נסח רישום עדכני של הספק אצל רשם התאגידים, כדי לוודא עמידתו בתנאי זה. מודגש כי אי-מסירת נסח רישום עדכני כאמור, בתוך 30 ימים מהמועד שבו נדרש הספק לעשות כן, תהווה כשלעצמה עילה להפסקת ההתקשרות של המשרד עם הספק.

4.3 כי הוא עומד בכל דרישות הסף והתנאים הנוספים שנקבעו במסמכי המכרז, כפי שהצהיר ובמסגרת הנתונים והמסמכים שמסר בהצעה שהגיש במכרז.

4.4 כי הינו בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את השירותים על פי הוראות חוזה זה, וכי יש בידי הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לו להקים את המוקד ולספק את השירותים כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובחוזה זה ובמפרט בפרט, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.

4.5 כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או מסמכי ייסודו להתקשרות בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין לרבות תקנה, צו ו/או פסק-דין.

4.6 כי קיבל ובדק את המידע הרלוונטי למתן השירותים הקיים במשרד; כי קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים; כי ידוע לו שהחובה לקבלת המידע האמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות החוזה בכלל ובהתאם להוראות כל דין בפרט,

מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית; וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת המידע הנ"ל לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבויות הספק כמפורט בחוזה ו/או על מנת להטיל על המשרד אחריות כלשהי.

4.7 כי הבין את מלוא צרכי המשרד ודרישותיו, לרבות אלו שנמסרו לו במסגרת מסמכי המכרז; כי בחן באופן עצמאי ובעיני בעל מקצוע את כל המשמעויות הכרוכות במתן השירותים ואת אפשרות הביצוע של כל התחייבויותיו על פי החוזה, ולרבות לעניין זה: המידע המפורט במסמכי המכרז, הוראות הדין הרלוונטיות למתן השירותים וההשלכות הנובעות מיישומן בקשר עם השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, ביצועי, תפעולי או עסקי נוסף הרלוונטי לצורך מתן השירותים; כי לאחר שבדק את האמור וביצע כל בדיקה ובחינה נוספת שמצא לנכון הגיע למסקנה, כי אספקת השירותים בהתאם למסמכי המכרז הינה אפשרית ומעשית, וכי התמורה (כהגדרתה להלן), משקפת תמורה מלאה והוגנת לכל התחייבויותיו על פי החוזה, והוא מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, מכל מין וסוג שהיא בקשר לכך.

4.8 כי הוא מודע לכך שהשירותים הינם חיוניים, וכי הוא מתחייב לספק את השירותים בכל עת, לרבות בשעת חירום, וזאת כל עוד אין הנחייה של הגורמים המוסמכים מטעם מדינת ישראל המונעת ממנו לספק את השירותים. הפרת סעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

4.9 כי הינו האחראי הבלעדי לביצוע ההתקשרות מול המשרד, וכי הוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה מטעמו (ככל שיאושרו על-ידי המשרד), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעביד וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר למתן השירותים על-פי חוזה זה.

4.10 כי ידוע לו שהפיקוח אותו יבצע מנהל ההתקשרות ו/או מי מטעמו במסגרת ביצוע השירותים, וכל הנחיה ו/או הוראה ו/או אישור שיעניק המשרד ו/או כל מי מטעמו לספק ו/או לכל מי מטעמו, אינם אלא אמצעי ביקורת, כמו גם שהם אינם מהווים חוות דעת ו/או הצהרה מטעם המשרד, ובכל מקרה לא יהיה בהם על מנת לגרוע ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו ו/או מאחריותו הישירה, המלאה והבלעדית כלפי המשרד ו/או כלפי כל מי מטעמו בקשר עם החוזה ו/או להטיל על המשרד ו/או על מי מטעמו אחריות כלשהי כלפי הספק ו/או כלפי כל צד שלישי.

4.11 כי כל המידע אותו מסר הספק למשרד במסגרת המכרז ו/או לקראת חתימת החוזה, הנו מלא ונכון באופן הדרוש לביצוע מלא התחייבויותיו של הספק וכי אין במסירת המידע כאמור בכדי לגרוע מאחריותו על פי החוזה.

4.12 כי ידוע לו שהצהרותיו והתחייבויותיו בחוזה הן תנאי להתקשרות עמו, והוא יודיע מיידית בכתב על כל שינוי שיחול בהן.

## 5. השירותים

5.1 הספק יהיה אחראי לאספקת השירותים, בהתאם להוראות החוזה ולהנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובאופן היעיל ביותר.

במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים, וכחלק בלתי נפרד מהם, יספק הספק כל ציוד, רכיב אספקה, כוח אדם, חומרים, כלים, וכן כל היתר, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, גם אם אספקות ו/או פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות החוזה (ובכלל האמור אף אם הספק לא נקב ברכיבי אספקה / פעולות / שירותים אלה בהצעתו למכרז), הכול על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועד, ולצורך הגשמת תכליתו של החוזה באופן שבו יסופקו השירותים בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט ושאר הוראות החוזה. אספקות ו/או פעולות ו/או שירותים אלה יחשבו, לכל דבר ועניין, ככלולים בביצוע התחייבויות הספק על פי החוזה והם יתבצעו על ידי הספק ו/או מי מטעמו, ללא כל תמורה נוספת על זו הנקובה בחוזה.

### 5.2 הקמת המוקד

המשרד מוסר בזה לספק, והספק נוטל בזה על עצמו אחריות כוללת להקמת המוקד (על מערכותיו, כמפורט בסעיף 8 למפרט) ובהתאם למודל התפעולי המפורט בסעיף 5.3 למפרט, בהתאם להוראות החוזה, מענה הספק בהצעתו למכרז לדרישות המפורטות במפרט, הוראות המפרט בכלל וסעיף 11 למפרט בפרט, והנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה תוך מימוש מהיר הכרוך במינימום התאמות ו/או סיכונים, כשהמוקד עומד בכל דרישות המפרט.

לפני תום תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של המוקד יערוך הספק פיילוט בהתאם להוראות סעיף 11.3 למפרט.

### 5.3 הוראות בקשר לאספקת השירותים במהלך תקופת ההפעלה

במהלך תקופת ההפעלה, הספק מתחייב לספק למשרד את השירותים, בהתאם להוראות החוזה, הוראות המפרט והנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובהתאם למדדי האיכות והיעילות הקבועים בסעיף 2.3 למפרט, כשהמוקד והשירותים עומדים בכל דרישות המפרט במשך כל תקופת ההפעלה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב:

- כי השירותים יסופקו והמוקד יהיה פעיל בשעות הפעילות המפורטות בסעיף 3.2 למפרט;
- כי השירותים יסופקו בהתאם למודל התפעולי של המוקד המפורט בסעיף 5.3 למפרט, ובהתאם לתהליכי העבודה המרכזיים המצוינים בסעיף 4 למפרט, כפי שתהליכים אלו יוגדרו באופן סופי באפיון המפורט שיבוצע במסגרת שלב ההקמה של המוקד, וכפי שתהליכים אלו יעודכנו מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות;
- כי השירותים יסופקו באמצעות ערוצי הקשר מול המוקד המפורטים בסעיף 3.4 למפרט;
- כי השירותים יכללו תמיכה בשפות כמפורט בסעיף 3.3 למפרט;
- כי יקיים את שגרות ניהול ותפעול המוקד אותן הציג במסגרת הצעתו במענה לסעיף 6 למפרט;
- כי בכל עת, כל מערכות המוקד יהיו תקינות, פעילות ועדכניות, בהתאם להוראות סעיף 8 למפרט, ובהתאם למענה הספק בהצעתו במכרז לסעיף הני"ל;
- כי במסגרת השירותים יספק דוחות ומידע ניהולי, מצגות בזמן אמת ודוחות היסטוריים ביחס לשירותים, והכול כמפורט בסעיף 9 למפרט;
- כי יקיים את מנגנוני העבודה מול המשרד המפורטים בסעיף 12 למפרט.

### 5.4 שירותי הכשרה והדרכה

במסגרת השירותים הספק מתחייב לספק למשרד שירותי הדרכה (לרבות שירותי הכשרה והדרכה לנציגי שירות חדשים; שירותי הדרכה מקצועית ויעודית לנציגי שירות; וקורסי העשרה לנציגי שירות), בהתאם להוראות החוזה, הוראות המפרט בכלל והוראות סעיפים 5.9 ו- 5.10 בפרט והנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה.

### 5.5 שירותי פיתוח

במסגרת השירותים הספק מתחייב לספק למשרד שירותי פיתוח של שירותים טכנולוגיים חדשים בהתאם להוראות החוזה, הוראות המפרט והנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה.

שירותים כני"ל יסופקו אך ורק בהתאם לדרישת המשרד, בעקבות פניה שתיעשה לספק בה יפורטו שירותי הפיתוח הנדרשים וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר אליהם, ולאחר שהצעת הספק לביצוע השירותים, בה יפורטו בין היתר סוגי בעלי המקצוע שיספקו את השירותים (מנתח מערכות / מפתח תוכנה / מיישם), והיקף השעות הנדרש עבור כל אחד מהם, תאושר על-ידי המשרד ותוצא לספק הזמנת עבודה בקשר לשירותים.

### 5.6 שירותי תרגום

במסגרת השירותים הספק מתחייב לספק למשרד שירותי תרגום מסמכים מהשפה העברית לשפות אחרות בהתאם להוראות החוזה, הוראות המפרט והנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה.

שירותים כני"ל יסופקו אך ורק בהתאם להזמנת עבודה שיוציא המשרד לספק, בה יפורטו שירותי התרגום הנדרשים וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר אליהם.

### 5.7 אספקת רישיונות לשימוש בטכנולוגיות VIVR ו/או זיהוי דיבור

במסגרת השירותים הספק מתחייב לספק למשרד רישיונות לשימוש בטכנולוגיות VIVR ו/או זיהוי דיבור בהתאם להוראות החוזה, הוראות המפרט והנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת.

שירותים כני"ל יסופקו אך ורק בהתאם להזמנת עבודה שיוציא המשרד לספק, בה יפורטו בין היתר, סוג וכמות הרישיונות הנדרשים וכן כל פרט רלוונטי אחר.

5.8 השירותים יבוצעו באמצעות נציג הספק ו/או עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעם הספק במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקיפה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונו המלאה של המשרד, וכי במסגרת האמור, יישא באחריות לכך שנציג הספק ועובדי הספק יעמידו לרשות המשרד את כל

הזמן, המשאבים, הניסיון, הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.

5.9 במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לבצע את כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך והקשור והנוגע והנצרך, במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים.

האמור הינו לרבות דוחות ו/או כוח אדם הנדרשים לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן; וכן לבצע ו/או לספק שירותים ו/או אמצעים ו/או ציוד ו/או דוחות כאמור, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם הביצוע ו/או האספקה האמורים אינם נדרשים במפורש בחוזה.

למען הסר ספק, אספקות ו/או פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים, לכל דבר ועניין, ולמעט התמורה לא תשולם בגינם כל תמורה נוספת.

5.10 מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי החוזה, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה לביצועם) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחן המשרד ו/או מי מטעמו את ביצועם ואת התאמתם להוראות החוזה והתקבל אישור, בכתב, של מנהל ההתקשרות המעיד על השלמת השירותים במועד.

אין באישור המשרד (הניתן לצורך ביצוע תשלום התמורה, כאמור להלן) ו/או מי מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלא התחייבויותיו על פי חוזה זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.

## 6. זכויות קניין רוחני .6

6.1 הספק מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים ו/או זכויות הפטנטים ו/או הסודות המסחריים ו/או הזכויות האחרות הגלומות במתן השירותים והשימוש בהם ע"י המשרד והמשתמשים מטעמו (להלן: "הזכויות הקנייניות"). לחלופין מצהיר הספק שיש בידיו את כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות לצורך מתן השירותים למשרד עפ"י חוזה זה. כן מצהיר הספק, כי אין ולא יהיה במתן השירותים משום פגיעה בזכויות הקנייניות או בכל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו.

6.2 נודע לספק כי רכיב כלשהו בשירותים מפר זכות, בניגוד להוראות חוזה זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם המשרד על שימוש ברכיב חוקי או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי חוזה זה, על חשבונו בלבד וכפי שיסוכם בין הצדדים, והכול כדי לאפשר המשך מתן השירותים ללא הפרעה למשרד ו/או למי מטעמו.

6.3 בכל מקרה שבו יטען צד שלישי כלשהו, כי איזה מהחומרים, שהוכנו ו/או שהוגשו למשרד על ידי הספק או מי מטעמו, מפר זכות של צד שלישי (להלן: "טענת הפרה"), אזי יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבונו, להגן על המשרד ו/או על מי מטעמו מפני אותה טענת הפרה וישלם את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד שבהם יידרש המשרד לשאת, מייד לאחר שנדרש לכך על-ידי המשרד. הספק יהיה אחראי להבטיח, על חשבונו, כי המשרד יוכל להשתמש באיזה מהחומרים נשוא טענת הפרה.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יפצה ו/או ישפה הספק את המשרד, מייד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או עלות ו/או תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו למשרד ו/או שאותו נדרש המשרד ו/או מי מטעמו לשאת בקשר עם טענת הפרה.

6.4 כל רעיון, תכנית, רישום, חישוב, שרטוט, מפרט, הרשאה, אישור, היתר, עבודה, מסמך מכל סוג שהוא או יצירה בקשר עם ביצוע החוזה והשירותים עבור המשרד ו/או בתוצריהם ו/או בכל מהדורה ו/או גרסא ו/או תיקון ו/או שינוי שנערך בהם (לרבות מהדורה ו/או גרסא ו/או תיקון ו/או שינוי שנערכו על ידי ו/או בהמלצת הספק ו/או על ידי מי מטעמו) ו/או בכל מידע ומסמכים שהוכנו ו/או שהוגשו במסגרתם, בין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי המשרד ו/או מי מטעמו ובין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי הספק ו/או מי מטעמו (להלן: "החומרים"), לרבות הזכויות הקשורות ו/או הנובעות, במישרין ו/או בעקיפין מהם, יהיו מלכתחילה קניינו המלא והבלעדי של המשרד, והספק מצהיר כי האמור לעיל הינו בבחינת הסכמה אחרת בהתאם לסעיף 35 לחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007 (ככל שחל), ומוותר בזאת וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהיא בקשר לכך.

6.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מוותר בזאת על כל הזכויות המוסריות (כהגדרתן להלן) שיכולות להיות לו בקשר לחומרים, אף לאחר סיום התקשרותו עם המשרד. "זכויות מוסריות"

- משמען כל זכות של יוצר לטעון כי שמו ייקרא על יצירתו, כל זכות להתנגד לכל שינוי של יצירה וכל זכות דומה הקיימת תחת כל דין בכל מדינה בעולם או תחת כל אמנה.
- 6.6 המשרד יהא רשאי לנהוג בחומרים כמנהג בעלים ולבצע בהם כל שימוש שייראה לו, תוך כדי תקופת ההתקשרות ו/או לאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש, פרסומם, או העברתם לאחר, בתמורה או ללא תמורה.
- 6.7 מודגש בזה כי החומרים וכל עותק מהם בין אם הוא מודפס או על מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת הם רכוש של המשרד והספק לא יהיה רשאי לעכבם תחת ידיו גם במקרה שיגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד.
- 6.8 מבלי לגרוע מזכויות המשרד בהתאם לאמור בסעיף זה לעיל, המשרד יהיה רשאי לדרוש ולקבל מן הספק בתקופת ההתקשרות ותוך שנה לאחר מכן כל מידע הקשור בביצוע השירותים.
- 6.9 הספק ו/או מי מטעמו לא יהא רשאי לעשות שימוש כלשהו בחומרים, אלא אם קיבל הסכמה בכתב ומראש חתומה בידי מורשי חתימה של המשרד, ובהתאם לתנאי ההסכמה.
- 6.10 בעת סיום תקופת ההתקשרות, או אם בוטל החוזה מכל סיבה שהיא, תוך 2 ימי עבודה ממועד ביטול החוזה, או בכל עת לפני כן, על-פי דרישת המשרד, בתוך 2 ימי עבודה ממועד דרישה כאמור, ימסור הספק למשרד את כל העותקים המקוריים, ההעתקים והתמציות של כל החומרים המוחזקים על ידיו או יבצע בהם כל פעולה אחרת שיורה המשרד, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, מבלי שהספק ישמור עותקים כלשהם של הנ"ל ומבלי שלספק תהא זכות עיכובן בהם.
- 6.11 הספק מתחייב בזה לעגן את זכויות המשרד בהתאם לסעיף 6 זה בכל התקשרות שלו עם עובדיו ו/או עם מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה.

**סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

#### **התמורה ותנאי התשלום**

**.7**

תמורת ביצוע השירותים במלואם ובמועד, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויות הספק, ישלם המשרד לספק תמורה בהתאם להצעתו הכספית של הספק במסגרת המכרז וכמפורט להלן בסעיף זה (להלן: "התמורה").

התמורה תהיה סופית ותכלול את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא הכרוכות, הנדרשות, המתחייבות והנובעות מביצוע השירותים, לרבות - הוצאות בגין העסקת כוח אדם, עלויות רישיונות נדרשים, הוצאות משרדיות, נסיעות, ביטוחים, מע"מ, כל מס אחר, אגרה וכו', והכל בין אם נזכרו במפורש במסמכי המכרז ובכללם החוזה ובין אם לאו ובכל מקרה מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 5.9.

**בסעיף זה:**

"שעת login נציג שירות" - שעה אשר במערכות המוקד נרשם לגביה כי נציג שירות היה מחובר למערכת המוקד באחד מהמצבים הבאים:

- "תעסוקה בפועל" – מצב "שיחות נענות/יוצאות חיצוניות", או מצב "ניירת" (כולל ACW), או מצב "back-office";
- הפסקות אישיות;
- מצב זמין לקבלת שיחה;
- הפסקות איכות - משוב, תדריך, רענונים חודשיים;
- אחר.

"אחוז תעסוקה בפועל" - שיעור היקף הזמן (באחוזים) בו נציגי השירות הופיעו במערכות המוקד במהלך עבודת המוקד באחד מהמצבים הנכללים בהגדרה "תעסוקה בפועל", מתוך סך הכול שעות ה-login נציגי השירות באותו יום עבודה של המוקד.

"אחוז תעסוקה נדרש" - היעד שקבע המשרד ביחס לאחוז תעסוקה בפועל, אשר במועד פרסום המכרז עומד על 72% כקבוע בסעיף 5 בטבלת יעדי המוקד שבסעיף 2.3.2 למפרט וכפי שיתעדכן על-ידי המשרד מעת לעת בהתאם לאופי הפעילות של המוקד ולפי העומסים המשתנים.

בקשר לתמורה ולתשלום התמורה יחולו ההוראות שלהלן:

#### **7.1 תמורה בהתאם לכמות שעות login נציגי שירות על פי היקף הפעילות החודשית בפועל**

7.1.1 המשרד ישלם לספק תמורה חודשית בהתאם לכמות שעות login נציג שירות שבוצעו בפועל על-ידי נציגי שירות באותו החודש, לאחר ההפחתה (ככל שתהיה) האמורה

בסעיף 7.1.2 להלן (להלן: "שעות login נטו"). התשלום יהיה מצטבר באופן שהתמורה החודשית בגין שעות login נטו הנכללות בהיקף הפעילות הנזכר במדרגה מסוימת בטבלה שבסעיף 1 בהצעתו הכספית (מצורפת כחלק מנספח א'), תהיה בהתאם לתעריף לשעה בו נקב הספק באותה מדרגה.

לדוגמא, בחודש בו היו 14,000 שעות login נטו התמורה תחושב לפי 10,000 שעות בתעריף לשעה בו נקב הספק עבור המדרגה של "עד 10,000 שעות", ועוד 4,000 שעות בתעריף לשעה בו נקב הספק עבור המדרגה של "10,001-15000 שעות".

במסגרת עריכת החשבון החודשי, במקרה שאחוז התעסוקה בפועל - ביום עבודה מסוים של המוקד באותו חודש - יהיה קטן מאחוז התעסוקה הנדרש, תבוצע הפחתה כאמור לעיל, בהתאם למנגנון שלהלן:

7.1.2

פרמטר	אחוז תעסוקה	דוגמא מספרית
אחוז תעסוקה נדרש	Y	72%
אחוז תעסוקה בפועל, באותו יום עבודה של המוקד	Z	70%
פער בין אחוז תעסוקה נדרש לאחוז תעסוקה בפועל	$Y - Z = A \%$	2%
סה"כ שעות login נציג שירות באותו יום עבודה של המוקד	X	1,000
סה"כ שעות login נטו בגין אותו יום עבודה של המוקד =	$X (100\% - A\%)$	980

מנגנון זה לא יופעל במהלך תקופת ההתייצבות, כאמור בסעיף 3.2 לעיל.

למען הסר ספק, מנגנון זה אינו רלוונטי במקרים בהם אחוז התעסוקה בפועל (Z) בנוסחה לעיל) יהיה גדול מאחוז התעסוקה הנדרש (Y). במקרים אלו תשולם התמורה בהתאם לכמות שעות login נציג שירות שבוצעו על-ידי נציגי השירות באותו החודש, ולא תשולם תמורה נוספת.

לתמורה בגין שעות login נטו יתווסף / ינוכה סכום בונוס / פיצוי, בהתאם להוראות סעיף 7.2 להלן.

7.1.3

## 7.2 מנגנון בונוס / פיצוי מוסכם בגין ביצועי המוקד

במסגרת התמורה בגין שעות login נטו יובאו בחשבון גם ביצועי המוקד, ובהתאם להם יופעל מנגנון בונוס / פיצוי, כמוגדר ומפורט בסעיף קטן זה להלן.

7.2.1

בחינת ביצועי המוקד תיעשה ביחס לתקופה שלגביה נבחנת עמידת / אי-עמידת הספק ביעדים הכמותיים והאיכותיים המוגדרים בסעיף 2.3.2 למפרט, ובתדירות המפורטת בו.

ביחס ליעדים מובהר כי הם יתעדכנו כל שלושה חודשים על ידי המשרד (במקרה שהמשרד יהיה מעוניין בהוספת יעדים חדשים, הדבר יעשה בשיתוף עם הספק).

מנגנון זה לא יופעל במהלך תקופת ההתייצבות, כאמור בסעיף 3.2 לעיל.

לצורך בחינת ביצועי המוקד, על הספק לערוך ולהציג למשרד, בהתאם לדרישתו, דו"ח יומי אשר ירכז את הנתונים הרלוונטיים לביצועי המוקד ועמידתו ביעדים הנ"ל.

7.2.2

בהתאם לעמידת/אי-עמידת הספק ביעדים כנ"ל, יתווסף/יופחת סכום בונוס/פיצוי אשר יחושב בשים לב להוראות הבאות, מהתמורה בגין שעות login נטו אשר תשולם במסגרת החשבון החודשי שלאחר השלמת בחינת ביצועי המוקד:

7.2.3

### 7.2.3.1 יעדים כמותיים

- 7.2.3.1.1 היעדים הכמותיים המוגדרים בשורות 11-1 בטבלה שבסעיף 2.3.2 למפרט ימדדו בגין כל יום עבודה של המוקד בנפרד.
- 7.2.3.1.2 כל סטייה ברמה היומית מהיעדים הכמותיים (אחד או יותר) תוגדר כ"חריגה" אחת לאותו יום.
- 7.2.3.1.3 חישוב הבונוס (יסומן בטבלה להלן עם סימן פלוס (+) / פיצוי (יסומן בטבלה להלן עם סימן מינוס (-)) המוסכם במסגרת עריכת החשבון החודשי, יעשה לפי כמות החריגות המצטברת באותו חודש ובהתאם למדרגות המפורטות בטבלה שלהלן:

גובה בונוס/פיצוי מוסכם			כמות חריגות מצטברת במשך החודש	מדרגה
יותר מ-120,000 שיהות נענות בחודש	100,000-120,000 שיהות נענות בחודש	עד 100,000 שיהות נענות בחודש		
+ 20,000 ₪	+ 15,000 ₪	+ 10,000 ₪	0	1
0 ₪	0 ₪	0 ₪	1-5	2
- 20,000 ₪	- 15,000 ₪	- 10,000 ₪	6-8	3
- 70,000 ₪	- 60,000 ₪	- 50,000 ₪	9-12	4
- 100,000 ₪	- 90,000 ₪	- 80,000 ₪	13 ומעלה	5

7.2.3.1.4 במקרה של צבירת 13 חריגות ומעלה בגין איזה מהיעדים הכמותיים במהלך חודש, וכן במקרה של צבירת יותר מ-10 חריגות בחודש ב- 3 מתוך 4 חודשים רצופים, אזי מעבר לפיצוי המוסכם בגין החריגות, הדבר גם יהווה הפרה יסודית של החוזה.

#### 7.2.3.2 יעדים איכותיים

בחינת עמידת / אי-עמידת הספק ביעדים האיכותיים המוגדרים בשורות 12-14 בטבלה שבסעיף 2.3.2 למפרט, וסכומי חישוב הבונוס (יסומן עם +) / פיצוי (יסומן עם -) המוסכם במסגרת עריכת החשבון החודשי, יעשה כאמור וכמפורט בטבלה שלהלן:

גובה פיצוי/פרס			סטייה	מדירות מדידה	שיטת חישוב	פרמטר
יותר מ-120,000 שיהות נענות בחודש	100,000-120,000 שיהות נענות בחודש	עד 100,000 שיהות נענות בחודש				
45,000 ₪ - 40,000 ₪ - 0 ₪	35,000 ₪ - 30,000 ₪ - 0 ₪	25,000 ₪ - 20,000 ₪ - 0 ₪	מתחת ל- 68% 68.01%-78% 78.01%-82% 82.01%-90% 90.01-100%	פעם ברבעון	כמות הנבחנים בעלי ציון גבוה מ-90 מכלל הנבחנים	מבחן ידע
45,000 ₪ - 40,000 ₪ - 0 ₪	35,000 ₪ - 30,000 ₪ - 0 ₪	25,000 ₪ - 20,000 ₪ - 0 ₪	מתחת ל- 68% 68.01%-78% 78.01%-82% 82.01%-90% 90.01-100%	פעם ברבעון	כמות הנציגים בעלי ציון גבוה מ-85 מכלל הנבחנים	ממוצע ציוני הקשבות

גובה פיצוי/פרס			סטייה	תדירות מדידה	שיטת חישוב	פרמטר
יותר מ-120,000 שישחות נענות בחודש	100,000-120,000 שישחות נענות בחודש	עד 100,000 שישחות נענות בחודש				
45,000 ₪ - 40,000 ₪ - 0 ₪	35,000 ₪ - 30,000 ₪ - 0 ₪	25,000 ₪ - 20,000 ₪ - 0 ₪	מתחת ל- 80% 75.01%-80% 80.01%-85%	בהתאם לצורך	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	ציון לקוח סמוי
15,000 ₪ + 20,000 ₪ +	10,000 ₪ + 15,000 ₪ +	5,000 ₪ + 10,000 ₪ +	85.01%-90% 90.01-100%			

### 7.2.3.3 הגבלת סכום הבונוס / פיצוי

המגבלות הבאות יחולו בנפרד, הן על הבונוס/פיצוי בגין עמידה / אי-עמידה ביעדים כמותיים, והן על הבונוס/פיצוי בגין עמידה / אי-עמידה ביעדים איכותיים:

7.2.3.3.1 סך הבונוס לא יעלה על 5% מסך התמורה בגין שעות login נטו, שתשולם לספק בגין אותו חודש.

7.2.3.3.2 סך הפיצוי לא יעלה על 10% מסך התמורה בגין שעות login נטו, שתשולם לספק בגין אותו חודש.

7.2.4 מובהר כי המשרד יפעיל שיקול דעת בטרם יפעיל / יממש את המנגנון הנ"ל, ככל שלדעת המשרד פעילות המוקד הושפעה במהלך התקופה הנבחנת מאירוע / פעילות חריגה כלשהי.

7.3 בתמורה לאספקת שירותי ההכשרה וההדרכה, ישלם המשרד לספק תמורה בהתאם לתעריף לשעת הדרכה בו נקב הספק בטבלה שבסעיף 2 בהצעתו הכספית, ובהתאם להוראות שלהלן:

7.3.1 בגין שעות הדרכה מקצועית ייעודית לנציגי שירות (כמפורט בסעיף 5.10.2 למפרט) ו/או קורסי העשרה לנציגי שירות (כמפורט בסעיף 5.10.3 למפרט) - על פי הגדרה ודרישה של המשרד ובאישור מראש, על פי דוח נוכחות בפועל שיאושר וייחתם על ידי נציג המשרד מדי חודש.

7.3.2 קורס הכשרה ראשונית לנציגי שירות (כמפורט בסעיף 5.9.3 למפרט) - החזר בגין עלות קורס ההדרכה לנציגי שירות חדש ישולם רק לאחר השלמת תשעה חודשי עבודה של הנציג במוקד, במסגרת החשבון החודשי בגין החודש שלאחר-מכן, ובשים לב להוראות הבאות:

7.3.2.1 במניין התקופה הנ"ל לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום ו/או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

7.3.2.2 חישוב החזר יהיה על פי עלות שעת הדרכה בה נקב הספק בטבלה שבסעיף 2 בהצעתו הכספית, כפול כמות שעות ההדרכה בהם נכח העובד, ע"פ דוח נוכחות בקורס ההדרכה הראשוני, שיאושר וייחתם על ידי נציג המשרד במהלך הקורס ויוגש בסיום הקורס, ובהתאם לתכנית ההדרכה שתוגדר במהלך תקופת ההקמה.

7.3.2.3 מודגש כי דוח הנוכחות יוגש בזמן-אמת כאמור לעיל, והתשלום יבוצע רק בתום פרק הזמן האמור לעיל, בכפוף לשאר הוראות החוזה.

7.3.3 למען הסר ספק, כל הדרכה נוספת, לרבות בגין הכשרת אנשי מפתח (כמפורט בסעיף 5.9.2 למפרט), תדריכים יומיים (כמפורט בסעיף 5.10.1 למפרט) ושגרות בקרת ידע (כמפורט בסעיף 5.11 למפרט) לא תשולם תמורה נפרדת / נוספת, מעבר לאמור במפורש בסעיף 7 זה.

7.4 בתמורה לאספקת שירותי פיתוח, ישלם המשרד לספק תמורה בהתאם לתעריפים לשעות פיתוח בהם נקב הספק בטבלה שבסעיף 3.2 בהצעתו הכספית, ובהתאם להזמנת העבודה שהוציא המשרד לספק בקשר לאותם שירותים.

התמורה האמורה בסעיף קטן זה, תהיה צמודה ל-"תעריפי הגג" הנקובים עבור המקצועות הבאים במכרז המרכזי להספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה (הודעת מכרז מרכזי 16.2.11 של החשב הכללי):

- מנתח מערכות - תעריף מנתח מערכות - 249 ש"ח לשעה, נכון ליום פרסום המכרז.
- מפתח תכנה - תעריף מפתח תכנה – 257.5 ש"ח לשעה, נכון ליום פרסום המכרז.
- מיישם - תעריף מבקר איכות QA - 200 ש"ח לשעה, נכון ליום פרסום המכרז.

ההצמדה תיעשה באופן שכלל שבעתיד יתעדכנו כלפי מעלה תעריפי הגג הנ"ל על ידי החשכ"ל, יהיה הספק זכאי לתמורה לפי התעריף שהציע במכרז, לאחר עדכנו כלפי מעלה באחוז זהה לאחוז בו התעדכן התעריף במכרז שירותי מחשוב.

ככל שתוקף מכרז שירותי מחשוב הנ"ל יפוג והחשכ"ל יפרסם מכרז חדש לרכישת שירותים דומים, והמכרז החדש יכלול את המקצועות האמורים, יחול האמור על התעריפים שיינקבו במכרז החדש.

7.5 בתמורה לאספקת שירותי תרגום, ישלם המשרד לספק תמורה בהתאם לתעריף למילה בה נקב הספק בטבלה שבסעיף 0 בהצעתו הכספית, ובהתאם להזמנת העבודה שהוציא המשרד לספק בקשר לאותם שירותים.

7.6 בתמורה לאספקת רישיונות לשימוש בטכנולוגיות VIVR ו/או זיהוי דיבור, ישלם המשרד לספק תמורה לפי כמויות הרישיונות שתצוין בהזמנת העבודה שהוציא המשרד לספק בעניין, בהתאם לתעריף בו נקב הספק בטבלה שבסעיף 3.1 בהצעתו הכספית. המדרגה לפיה יקבע התעריף תהיה לפי כמות הרישיונות הכוללת שהוזמנו בכל תקופת ההתקשרות. לדוגמא, אם הוזמנו מאז תחילת ההתקשרות 10 רישיונות, וכעת מזמין המשרד 10 רישיונות נוספים, ישולם עבור כל עשרת הרישיונות הנוספים את התעריף בו נקב הספק עבור המדרגה של "16-30" רישיונות.

7.7 בנוסף לתמורה, המשרד ישלם לספק החזר בגין הוצאות תקשורת כמפורט להלן:

7.7.1 **בגין שיחות יוצאות מהמוקד** - אחד לאחד (back-to-back) על פי דוחות ספק (או ספקי) התקשורת של הספק, לרבות דוח שיחות מפורט ומסכם על-פי שעות שפל ושיא, בצרוף חשבונית מספק התקשורת של הספק, ובשים לב להוראות הבאות:

7.7.1.1 במידה והשיחות יוצאות ממשאבים משותפים של הספק – בכפוף להמצאת דוח ממערכת רישום שיחות תוך הצגת זמני החיוב (שפל/שיא).

7.7.1.2 במידה וניתן לבדוד את החיוב בגין שיחות יוצאות לפעילות המוקד – בכפוף להמצאת חשבונית של ספק התקשורת של הספק בגין הפעילות של המוקד.

7.7.1.3 מובהר כי התעריפים לפיהם ישולם החזר בגין שיחות יוצאות מהמוקד אינם צמודים למדד.

בכל מקרה של שינוי התעריף ע"פ ההסכם עם ספקי התקשורת, הספק יעדכן את המשרד ביחס לתעריף העדכני ע"פ הסכמים עימם יגיע/מגיע הספק מול ספקי התקשורת השונים.

7.7.2 **בגין משלוח הודעות SMS ללקוחות המוקד** – אחד לאחד (back-to-back) על פי דוחות ספק התקשורת של הספק, לרבות דוח מפורט ומסכם של ההודעות שנשלחו, בצרוף חשבונית מספק התקשורת של הספק.

7.7.3 **בגין הודעה קולית (IVR יוצא)** – אחד לאחד (back-to-back) על פי דוחות ספק התקשורת של הספק, בצירוף דוח התקשרויות מפורט, הכולל פרטי ניסיונות התקשרות ופילוח סטאטוס מענה. מובהר כי התשלום יבוצע עבור שיחות נענות על-ידי הלקוחות ולא עבור ניסיונות התקשרות.

## 7.8 הצמדה

7.8.1 התמורה בגין שעות login נטו תהיה צמודה בשיעור של 40% למדד, ובשיעור של 60% לשכר המינימום במשק. התעריפים יעדכנו אחת לשנה ב-1 בינואר של כל שנה קלנדארית, בהתאם לשינוי בין מדד הבסיס ושכר המינימום הבסיסי לבין המדד ושכר המינימום המעודכנים באותו מועד. העדכון הראשון יתבצע ביום \_\_\_\_\_.

7.8.2 התמורה עבור אספקת שירותי פיתוח תוצמד לפי מנגנון ההצמדה המפורט בסעיף 7.4 לעיל.

7.8.3 שאר המחירים והתעריפים שישולמו לספק יוצמדו למדד. המחירים והתעריפים יעודכנו אחת לשנה החל מ- 18 חודשים לאחר תחילת ההתקשרות, בהתאם לשינוי בין מדד הבסיס לבין המדד הידוע באותו מועד, בכפוף להוראות החשב הכללי בנושא הצמדה.

## 7.9 תנאי תשלום התמורה

התמורה בגין מתן השירותים תשולם בכפוף לתנאים המפורטים להלן:

7.9.1 במעמד חתימת חוזה זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך תקופת ההתקשרות, וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי חוזה זה, ימציא הספק לחשב המשרד צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס, כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי חוק מס ערך מוסף, וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ.

7.9.2 מס ערך מוסף בגין התמורה עבור השירותים, יתווסף לשיעורים האמורים לעיל וישולם לספק במועד תשלומו של כל תשלום ותשלום על-פי חוזה זה, בשיעור שיהיה בתוקף בעת ביצוע כל תשלום כאמור וכנגד המצאת חשבונית מס כדין.

7.9.3 המשרד ישלם לספק את התשלומים לפי סעיף 7 זה, בכפוף לאישור החשבוניות על ידי מנהל ההתקשרות, כמפורט להלן:

7.9.3.1 הספק יגיש למשרד עד ה- 5 לכל חודש, חשבון ובו פירוט של הסכומים המגיעים לו, לטענתו.

7.9.3.2 לחשבון יצורפו כל הדוחות לאישור התשלום הכוללים את כל סוגי רכיבי התמורה כמפורט בסעיף 7 זה שהיו בחודש הרלוונטי, דוחות שכר לאימות החשבון וחישוב התשלום בגין מנגנון בונוס/ פיצוי כמפורט בסעיף 7.2 לעיל. היכן שניתן, יופקו הדוחות ממערכת הדו"חות.

7.9.3.3 נוסח הדו"חות יהיה לכל הפחות כמפורט בנספח ו' - "דוגמא לדוחות מערכת לשם הגשת חשבון לתשלום". דוחות מפורטים יותר יאופיינו בשלב הקמת המוקד בשיתוף ואישור המשרד (כמפורט בסעיף 9.3.14 למפרט הטכני).

7.9.3.4 האסמכתאות הרלוונטיות לאישור כלל הפעילויות יכללו דוחות נוכחות מקוריים של כלל עובדי המוקד על פי הפרמטרים לחיוב כפי שהם מפורטים בסעיף זה.

7.9.3.5 במידה ויתווספו לאורך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, לאחר חודש מהפעלת כל שירות יקבעו יעדים ומנגנון בונוס/ פיצוי בגין עמידה ביעדים וכן דוחות רלוונטיים לצורך התחשבות.

7.9.3.6 החשבון החודשי יאושר על ידי מנהל ההתקשרות לאחר בדיקה ובקרה של כל הנתונים. רק לאחר אישורו ישולם החשבון החודשי. מובהר בזאת כי אין באישור החשבון על ידי מנהל ההתקשרות על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לנכונותו ו/או לביצוע מלא התחייבויותיו על פי חוזה זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.

7.9.4 מועדי התשלום יהיו בהתאם להוראת החשכ"ל.

7.10 יובהר, כי המשרד אינו מתחייב לרכוש מהספק שירותים בהיקף כלשהו והזמנת השירותים תהיה על פי צרכי המשרד, על-פי שיקול דעתו הבלעדי.

7.11 התמורה האמורה לעיל במפורש הינה סופית, ומוסכם בזה בין הצדדים כי הספק לא יהא זכאי לכל תשלום אחר או נוסף פרט לאמור בסעיף תמורה זה. המשרד לא ישלם, לא במהלך מתן השירותים ולא לאחר פקיעת ההתקשרות על פי חוזה זה, לא עבור מתן השירותים ולא בקשר איתם ו/או כל הנובע מהם, לא לספק ולא לכל אדם אחר או גוף אחר, כל תמורה נוספת, אלא בגין שירותים נוספים על אלה המפורטים בחוזה זה, וזאת אך ורק לאחר אישור ועדת המכרזים המשרדית וכל אישור אחר הנדרש בהתאם לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, בהתאם לחוזה בכתב שייחתם מראש על ידי שני מורשי החתימה של המשרד.

**ערבות**

- 8.1 להבטחת קיום כל התחייבויותיו של הספק על פי החוזה, יפקיד הספק בידי המשרד, עם חתימת החוזה, ערבות בלתי מותנית, אוטונומית, בלתי תלויה, ניתנת למימוש לשיעורין על פי דרישה חד-צדדית של המשרד ללא צורך לנמק את דרישתו וצמודה למדד הבסיס, בסכומים הנקובים להלן (להלן: "הערבות"). הערבות תהא לבקשת הספק ותינתן לטובת המשרד.
- 8.2 הערבות תהא של מוסד בנקאי או חברת ביטוח המורשית לתת ערבויות, בהתאם לרשימה המצורפת **כנספת ב'1**, ותהיה חתומה על ידי הנציגים המורשים של המוסד הבנקאי / חברת הביטוח.
- 8.3 הערבות תהיה בנוסח המצורף **כנספת ב'** לחוזה.
- 8.4 הערבות תהא ע"ס 1,000,000 ₪ (מיליון שקלים חדשים) תהא תקפה עד לתום 90 ימים לאחר תקופת ההתקשרות. ככל שתמומשנה תקופות ההארכה, מתחייב הספק כי לפחות 45 יום לפני מועד פקיעתה של הערבות כאמור, יאריך את תוקפה עד ל-90 יום לאחר תקופת ההארכה, וכך חוזר חלילה לפי העניין, בהתאם לתקופת ההתקשרות נשוא המכרז, והכל אלא אם נקבע אחרת בחוזה.
- 8.5 ככל שעל פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, הספק לא מילא איזו מהתחייבויותיו על פי החוזה, יהא המשרד רשאי לחלט את הערבות או לדרוש הארכה נוספת לתקופה שתיקבע, וזאת מבלי שיהיה חייב לנמק את דרישתו ומבלי שיזקק להליכים משפטיים כלשהם.
- 8.6 מובהר כי זכות המשרד לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות את כספיה, הינה מבלי הצורך להיזקק לפנייה לערכאות, לבוררות או למו"מ משפטי כלשהו.
- 8.7 השתמש המשרד בזכותו לגבות את כספי הערבות או סכום כלשהו של הערבות, יהא הספק חייב לחדש את הערבות או להשלים כל סכום שהיה חלק מהערבות לפני הגבייה האמורה, תוך שבעה (7) ימים מהיום שבו קיבל הספק הודעה שהמשרד גבה את הערבות או כל סכום ממנה.
- 8.8 מוסכם בזאת שאין בגובה הערבויות כדי לשמש כל אינדיקציה, הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק המפורטות בחוזה.
- 8.9 האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות אחרת שישנה בידי המשרד לפי החוזה האמור או על-פי כל דין.
- 8.10 המצאת הערבות ואישורה על-ידי המשרד כמתאימה לדרישותיו הינה תנאי מוקדם לכניסת חוזה זה לתוקף.
- 8.11 כל ההוצאות הכרוכות במתן הערבות דלעיל יחולו על הספק.
- 8.12 סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.

**אחריות לנזקים ושיפוי**

- 9.1 הספק יישא לבדו באחריות לכל נזק שייגרם למשרד ו/או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, של הספק או של מי מעובדי הספק, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה ו/או במסגרת השירותים.
- 9.2 הספק מתחייב לשפות את המשרד ו/או את מי שפועל מטעם המשרד בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחת עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת ששולמו בעקבות פסק דין שאין עליו ערעור, בקשר עם תביעה שהוגשה נגד המשרד, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו, או בקשר עם טענה כשלהי כאמור ואשר האחריות לגביה חלה על הספק על פי האמור בסעיף 9.1 לעיל.
- 9.3 הצדדים מצהירים בזאת במפורש כי המשרד, הבאים מכוחו ו/או המועסקים על-ידיו לא ישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג שייגרם לספק, לבאים מכוחו ו/או למועסקים על-ידיו, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש במסמכי המכרז.
- 9.4 למען הסר ספק, הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שהוא מבצע את השירותים עבור המשרד על בסיס קבלני, כאמור בסעיף 13 להלן, ולכן המשרד לא יהיה אחראי בצורה כלשהי לנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו בשל ביצוע השירותים על פי חוזה זה.
- 9.5 עוד יובהר, כי במקרה שמי מעובדי הספק יתבע את המשרד, המדינה, הממשלה או עובדיהם או שליחיהם, מכל סיבה שהיא הקשורה למתן השירותים או כרוכה בהם, יהא הספק חייב לשלם כל תשלום ו/או פיצוי הנדרשים או כרוכים בתביעה או בצורך להתגונן בפניה, וכן יהא חייב לשפות את

המשרד בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.

9.6 סיומו של חוזה זה מכל סיבה שהיא וכן כל פעולה של אישור/פיקוח מצד המשרד או מי מטעמו בקשר למתן השירותים, לא יהיה בהם כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מחוזה זה או קשורה אליו וכן לא להטיל אחריות על המשרד או מי מטעמו.

## 10. ביטוח

10.1 הספק מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ולהציגם למשרד ראש הממשלה, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

### 10.2 ביטוח חבות מעבידים:

10.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

10.2.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.

10.2.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים;

10.2.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה / מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

### 10.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:

10.3.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, נזקי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

10.3.2 גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 1,000,000 דולר ארה"ב.

10.3.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

10.3.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### 10.4 ביטוח אחריות מקצועית:

10.4.1 הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;

10.4.2 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק עובדיה ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להפעלת מוקד מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור היחידה לשיפור השירות הממשלתי שבמשרד ראש הממשלה לרבות אספקת רישיונות תוכנת VIVR ו/או זיהוי דיבור ומתן שירותי תרגום מסמכים, בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה.

10.4.3 גבול האחריות לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).

10.4.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

10.4.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים;

10.4.4.2 אובדן מסמכים כולל מדיה מגנטית, לרבות אובדן השימוש עקב מקרה ביטוח;

10.4.4.3 דיבה והשמצה, פגיעה בפרטיות, לשון הרע;

10.4.4.4 אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה כלפי הספק.

10.4.4.5 הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

10.4.4.6 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

## 10.5 ביטוחים נוספים:

### 10.5.1 הספק ידאג ויוודא לגבי:

10.5.1.1 מקומות קיום קורסי ההכשרה, ההדרכות והסדנאות – קיומם של ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבולות אחריות סבירים וכן ביטוח רכוש למבנים ותכולתם.

10.5.1.2 הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי מקומות קיום הפעילויות וכל הפועלים מטעמם ויכללו סעיף אחריות צולבת וסעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ועובדיהם.

10.5.1.3 בעלי מקצוע, ספקים, קבלני משנה – קיומם של ביטוח אחריות כלפי צד שלישי וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם וכן ביטוח רכוש לציוד שבבעלותם. כאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי.

## 10.6 כללי:

### 10.6.1 בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:

10.6.1.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

10.6.1.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד ראש הממשלה.

10.6.1.3 המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

10.6.1.4 הספק יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

10.6.1.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

10.6.1.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

10.6.1.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כנדרש לעיל.

10.6.2 העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים בנוסח נספח ד' יומצאו על ידי הספק למשרד ראש הממשלה עד למועד חתימת החוזה.

10.6.3 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייבת לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור קיום ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד ראש הממשלה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

10.6.4 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כווייתור של מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה על כל סעד או זכות המוקנים להם על פי הדין ועל פי חוזה זה.

10.6.5 מוצהר ומוסכם בזה, כי למשרד ראש הממשלה עומדת הזכות לעדכן את דרישות הביטוח בכל מקום בו יופעלו השירותים הנוספים האופציונליים אשר מצוינים במכרז וכי הספק יהיה מחויב למלא אחר דרישות הביטוח העדכניות.

## 11. עובדי הספק

11.1 הספק מתחייב כי אנשי המפתח וגופי המטה התומכים (כהגדרת מושגים אלו בסעיפים 5.4 ו-5.5 למפרט) יהיו אך ורק אלו שהוצעו מטעמו במכרז ושהוצגו במסגרת המענה בהצעתו במכרז, כדלהלן (להלן: "הצוות הבכיר"):

11.1.1 מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ - מנהל/ת המוקד;

11.1.2 מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ - מנהל/ת פרויקט ההקמה;

11.1.3 מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ - מנהל/ת משאבי אנוש ורווחה;

11.1.4 מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ - מנהל/ת גיוס;

11.1.5 מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ - מנהל/ת מערכות מידע וטלפוניה;

הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מאנשי הצוות הבכיר, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.

11.2 מעבר לצוות הבכיר, הספק יבצע את השירותים גם באמצעות עובדים נוספים, כמפורט בטבלה שבסעיף 5.6 למפרט ובסעיף 5.7 למפרט. כל העובדים מטעם הספק שבאמצעותם יסופקו השירותים יהיו מקצועיים, מיומנים, אחראים, בעלי ניסיון, מיומנות מקצועית, כישורים וכן בעלי כל ההיתרים הנדרשים על פי הוראות כל דין ו/או הסכם (לרבות כמובן חוזה זה) ו/או כל רשות מוסמכת לביצוע השירותים במועדם ולשביעות רצון המשרד.

11.3 לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות העובדים שיועסקו על-ידי הספק לצורך מתן השירותים, הספק מתחייב לבצע שגרות ובקרת ידע בהתאם להוראות סעיף 5.11 למפרט ומענה הספק לסעיף הנ"ל במסגרת הצעתו במכרז.

בנוסף, הספק מתחייב לבצע גם את כל התחייבויותיו בהתאם להוראות סעיף 7 למפרט ומענה הספק לסעיף הנ"ל במסגרת הצעתו במכרז.

11.4 הספק מתחייב כי מתן השירותים מכוח חוזה זה תהיה משימתם הבלעדית של אנשי הצוות הבכיר ויתר העובדים שיועסקו על-ידיו באספקת השירותים, והם יעסקו במתן השירותים ככל שיידרש, והכול כמפורט בסעיף 5 למפרט.

11.5 הספק מתחייב כי גיוס עובדים, הדרכתם והכשרתם לצורך מתן השירותים יתבצעו בהתאם להוראות סעיפים 5.8-5.10 למפרט ומענה הספק לסעיפים הנ"ל במסגרת הצעתו במכרז. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב שלא להחליף את מי מעובדיו (לרבות מי מאנשי הצוות הבכיר) בעובד שלא אושר מראש על ידי מנהל ההתקשרות. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק עובדים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על-ידי מנהל ההתקשרות, יקבל הספק לשם כך, בטרם יעסיק את העובדים האחרים ו/או הנוספים את אישורו בכתב של מנהל ההתקשרות לפחות 30 ימים טרם ההחלפה.

11.6 הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת יוקצו לטובת ביצוע השירותים כל כוח האדם, בכל היקף נדרש, לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם לצורך עמידה בזמנים ובמדדי האיכות הנקובים בחוזה ובמפרט, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהוא מעבר לתמורה שתשולם לו בהתאם להוראות חוזה זה.

11.7 בכל עת יהיה המשרד זכאי לפסול כל אחד מעובדי הספק (לרבות מי מאנשי הצוות הבכיר) ו/או מי מטעמו או לדרוש את הפסקת עבודתו של כל אדם כאמור, אם מצא המשרד לפי שיקול דעתו כי אותו אדם אינו עומד בדרישות המשרד לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לתת נימוקים על סיבות הפסילה או ההפסקה. במקרה כזה יידרש הספק להעמיד עובד חלופי מטעמו בהתאם לכל תנאי מכרז זה, ויהיה אחראי לבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לעובד החלופי, בהיקף המקובל על שני הצדדים.

11.8 המשרד יהיה רשאי לקלוט לשורותיו את מי מעובדי הספק שבאמצעותם מסופקים השירותים, בתיאום עם הספק, ולאחר הודעה מוקדמת של 45 ימים. כמו כן יהיה רשאי המשרד לקבל מספק אחר את שירותיהם של עובדי הספק שבאמצעותם מסופקים השירותים, בתיאום עם הספק, ולאחר הודעה מוקדמת של 45 ימים.

- 11.9 המשרד לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם המשרד סירב לקבל השירותים באמצעות עובד כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת המשרד, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.
- 11.10 הספק מתחייב למלא בכל תקופת ההתקשרות, לגבי העובדים שיועסקו על-ידיו בקשר למתן השירותים מכוח החוזה, אחר האמור בכל דין לעניין יחסי עובד ומעביד וזכויות עובדים.
- בגדר האמור, הספק מתחייב לשלם, כל תשלום ולהעניק להם כל זכות להם הם זכאים על פי כל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה החלים על הספק ו/או עובדי הספק, ככל שחלים וכפי שיתעדכנו/יתווספו מעת לעת, וכן על פי הוראות חוזה זה, ובמקרה של סתירה, על פי ההוראה המיטיבה עם העובד/ים, וכל זאת החל מיום ההעסקה הראשון של כל אחד מעובדי הספק.
- בנוסף ועדיין בגדר האמור, מתחייב הספק כי השכר של עובדיו לא יפחת בכל מקרה משכר המינימום במשק וכפי שיתעדכן מעת לעת.
- 11.11 יובהר ויודגש בזאת כי הספק ישלם לעובדיו באופן ישיר את שכרם בגין שעות עבודתם, כולל זמן ההפסקה וכל זמן אחר הנדרש במסגרת עבודתם ובלי קשר לתמורה המשולמת לו לפי החוזה.
- 11.12 הספק מתחייב לעמוד באחוז העסקת אנשים עם מוגבלות במוקד, שלא יפחת מ- 3%.

## **12. התקשרות הספק עם קבלני משנה**

- 12.1 הספק יהא רשאי להתקשר עם קבלני משנה, וזאת בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב טרם ההתקשרות עם קבלני המשנה, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המשרד. ככל שיאושרו, הספק יוודא שקבלני המשנה יקיימו את ההוראות הקבועות בסעיפים 18 ו-19 להלן.
- יודגש, כי המשרד יהיה רשאי לפסול כל קבלן משנה של הספק, ו/או לדרוש מהספק בכל עת להפסיק כל קשר עם קבלן משנה מסוים בקשר עם השירותים, והכל עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 12.2 יודגש כי התשלומים הנובעים מחוזה זה בהתאם לאמור בסעיף 7 לעיל ישולמו על ידי המשרד לידי הספק בלבד ולא תהיה למשרד כל אחריות בקשר לתשלום לקבלן המשנה ו/או ליחסיו עם הספק.
- 12.3 לא יהיו לקבלן משנה - כמו גם לצד ג' כלשהו מטעם הספק ולרבות לאנשי הצוות הנזכרים בסעיף 11.1 לעיל - זכויות כלשהן כלפי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה שהמשרד יידרש ו/או ייתבע ו/או יחויב בתשלום כלשהו לצד ג', ישפה הספק את המשרד בגין כל הוצאותיו.

## **13. העדר יחסי עובד-מעביד**

- 13.1 אין בחוזה זה כדי ליצור בין הצדדים ו/או בין המשרד לבין עובדי הספק ו/או מי מטעמו יחסי עובד-מעביד, שותפות או שליחות.
- 13.2 הספק מצהיר כי אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין הספק ו/או המועסק על-ידיו ו/או מי מטעמו לבין המשרד יחסי עובד-מעביד.
- 13.3 הספק מצהיר כי הודיע והבהיר לכל העובדים המועסקים על-ידיו לצורך מתן השירותים כי בינם לבין המשרד לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעביד.
- 13.4 העובדים המועסקים על ידי הספק ו/או מטעמו לצורך ביצוע חוזה זה, לרבות הצוות המקצועי וקבלני משנה ככל שיועסקו, ייחשבו לכל צורך כעובדי ו/או עוזרי ו/או שליחיו של הספק בלבד.
- 13.5 לא תהיינה לספק ו/או למי מטעמו ו/או למועסקים על ידיו בביצוע השירותים על פי חוזה זה זכויות של עובדים אצל המשרד ו/או המדינה והם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע השירותים על פי חוזה זה ו/או ביטולו ו/או סיומו ו/או הפסקתו מכל סיבה שהיא.
- 13.6 הספק מתחייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע תשלומי ביטוח לאומי וכל התשלומים הסוציאליים המשתלמים על ידי המעביד וכל התשלומים שמעביד חייב בניכויים על פי דין.
- 13.7 אם ייקבע מסיבה כלשהי, כי למרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בחוזה זה, יש לראות את ההתקשרות נשוא חוזה זה ביחס לספק ו/או מי מטעמו כהעסקת עובד וכי חלים עליה הדינים והתנאים החלים על העסקת עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים כי השכר כעובד, בשל ההעסקה בעקבות חוזה זה, יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ודרגה דומים ככל האפשר, הכל כפי שייקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי חוזה העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין, לדעת נציב שירות המדינה. חישוב השכר ייעשה

למפרע מיום תחילתו של חוזה זה וכל החיובים והזיכויים על פי חוזה זה מחד גיסא, והחשוב החדש כאמור מאידך גיסא, יקוּזו הדדית.

13.8 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במקרה שלמרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בחוזה זה, יידרש המשרד במועד כלשהו לשלם תשלום שמקורו בטענה כי שררו יחסי עובד-מעביד בין המשרד לבין הספק ו/או למי מטעמו, ישפה הספק את המשרד מיד עם דרישה בגין כל סכום שיידרש המשרד לשלם כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, ככל שיהיו.

**סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

#### **14. קיזוז ועיכבון**

14.1 המשרד יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנו לספק בכל מקרה של גרימת נזק למשרד על ידי הספק או מי מטעמו, בין במישרין ובין בעקיפין, וזאת בכפוף להודעה שתימסר לספק מראש.

14.2 הספק לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנו למשרד וכן לא יהיה רשאי לעכב כל נכס ו/או תוצר ו/או ציוד ו/או מתקן, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות המשרד כלפיו.

#### **15. המחאת זכויות או חובות**

15.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12 לעיל, הספק אינו רשאי להעביר איזו מזכויותיו או מחובותיו על פי חוזה זה, כולן או מקצתן לכל צד שלישי שהוא אלא אם ניתנה לכך הסכמת המשרד מראש ובכתב ובהתאם לתנאי ההסכמה.

15.2 כל מסירה, המחאה או העברה שיתיימר הספק לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

15.3 אישר המשרד המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על-פי חוזה זה, לא יהיה באישור המשרד כדי לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המשרד הנובעת מחוזה זה.

15.4 זכויותיו של הספק לפי חוזה זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.

15.5 המשרד רשאי להסב או להמחות כל זכות או חובה על פי חוזה זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

**סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

#### **16. דיווח**

16.1 המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק, מעת לעת ובהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי, דוחות בקשר לשירותים, כולם או חלקם, ועל הספק יהא להיענות לדרישה זו וליתן את הדוחות בהתאם.

16.2 בכל מקרה שבו מתעוררת, במהלך הפעילות השוטפת, בעיה מהותית במתן השירותים, ידווח הספק למנהל ההתקשרות בהקדם האפשרי על קיום הבעיה ופתרונה.

16.3 הספק יעמיד לעיון מנהל ההתקשרות או מי מטעמו בכל מועד שיתבקש לכך ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של מנהל ההתקשרות את כל הספרים ו/או החשבונות ו/או ההסכמים, וכן ימציא למשרד את כל המסמכים שיידרשו כדי לבקר את עבודתו וזאת בכל הקשור לשירותים במישרין או בעקיפין.

#### **17. שיתוף פעולה עם ביקורת**

17.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 16 לעיל, הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת שתבוצע על ידי המשרד ו/או מבקר המדינה ו/או עם כל גורם מקצועי אשר ימונה על ידי מי מגורמים אלו (להלן: "גורם מבקר").

17.2 הספק יאפשר לכל גורם מבקר, גישה חופשית לכל מידע, מסמך, רשומה, תכנית, דין וחשבון כספי, ספרי חשבונות, פנקסים או מאגרי מידע רגילים ו/או ממוחשבים וכן כל נתון אחר המצוי בידי הספק והקשור לשירותים, ובכלל זאת כל מקום שבו נמצא מידע כאמור הדרוש לצורך הביקורת, על פי דרישת מי מהגורמים המבקרים.

17.3 הספק ימסור לבקשת הגורם המבקר כל מידע כאמור וכל נתון אחר המצוי בידי, ברשותו או בשליטתו, הנחוץ לדעת הגורם המבקר לצורך בדיקת אופן קיום הוראות חוזה זה על ידי הספק.

17.4 יובהר כי התחייבות הספק עפ"י סעיף זה תחול אף לאחר תום תקופת ההתקשרות.

**סודיות וסיווג בטחוני**

.18

- 18.1 הספק מתחייב כי הוא וכל עובד ומועסק מטעמו ישמרו על סודיות המידע והמסמכים הכרוכים בביצוע השירותים שהגיעו או שיגיעו לידיו ו/או למי מטעמו לפי חוזה זה. כן מתחייב הוא לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע או שהגיעה אליו ו/או למי מעובדיו ו/או למי מטעמו עקב ביצוע השירותים תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן. הספק מתחייב למלא את חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 18.2 הספק מתחייב לחתום ולהחתים - ככל שיש צורך בכך, בהתאם להנחיות ממונה הביטחון במשרד - את כל עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת חוזה זה על לשמירת נספח ביטחון ושמירה על סודיות על פי הנוסח שמצורף **כנספת ה'** לחוזה.
- 18.3 הספק מתחייב להחזיר למשרד כל מסמך שנמסר לו בקשר עם חוזה זה מיד בתום הטיפול בו לצורך חוזה זה.
- 18.4 הספק יצויד במידת הצורך באישור כניסה למשרד לאחר שיחתום על הצהרת סודיות מתאימה ויקבל אישור ביטחוני מתאים.
- 18.5 הספק מצהיר כי ידוע לו שלצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה קימות הגבלות ביטחוניות מיוחדות, וכי עובד אשר לא תאושר העסקתו על ידי גורמי הביטחון הרלוונטיים, לא יועסק בקשר לביצוע החוזה.
- 18.6 הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי-מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה עשוי להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, וכי יביא הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת עובדיו ו/או קבלני משנה המועסקים על-ידי לשם ביצוע השירותים על פי חוזה זה ו/או בקשר עמו.
- 18.7 הספק מתחייב להיענות לכל דרישות הממונה על הביטחון במשרד ובגדר האמור למסור כל פרט לגבי כל עובד המגיע לאתרי המשרד.
- 18.8 הספק מתחייב לדווח לממונה על הביטחון במשרד בכל מקרה של אובדן מסמכים, אם וככל שיהיו מקרים כאלו.
- 18.9 המשרד רשאי לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י הספק במסגרת הסכם זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הספק מתחייב לסלק אדם כזה מיד עם קבלת הדרישה מאת המשרד ללא ערעור.

**סעיף זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

**ניגוד עניינים**

.19

- 19.1 הספק מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, וכי אין במועד חתימת חוזה זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים נשוא חוזה זה ביחס לספק ו/או למי מטעמו. הספק מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים.
- 19.2 הספק מתחייב כי ככל שיתעוררו סוגיות שלא נצפו במועד חתימת הצדדים על חוזה זה, של הספק ו/או של מי מטעמו, העלולות להעמידו/ם במצב של חשש לניגוד עניינים או במראית עין של חשש כאמור, יהיה עליו להביא את פרטי המקרה בפני מנהל ההתקשרות והיועצת המשפטית של המשרד ויפעל עפ"י הנחיות היועצת המשפטית, וזאת לכל היותר תוך שני ימי עסקים מהיווצרות חשש כאמור.
- 19.3 יודגש, כי הספק יקפיד לעדכן את היועצת המשפטית במקרה של שינוי העלול להעמידו במצב של חשש לניגוד עניינים, במהלך מתן השירותים על ידיו עפ"י חוזה זה.
- 19.4 הספק מתחייב שלא לעשות שימוש בכל מידע או מסמך שהגיע לידו במהלך מתן השירותים שלא לשם מתן השירותים עבור המשרד.
- 19.5 הספק מתחייב שלא לקבל כל טובת הנאה או מתנה מכל צד שלישי אשר יבקש להעניקה לו בקשר עם מתן השירותים על ידיו. הספק מתחייב לדווח ליועצת המשפטית של המשרד לאלתר על כל מקרה שבו הוצעה לו טובת הנאה או מתנה כאמור ולנהוג על פי הוראותיה.
- 19.6 הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות יימנע הספק ו/או מי מטעמו מלבקר בפומבי (במסיבת עיתונאים, בראיון עיתונאי, בנאום במקום פומבי, בשידור, או בכל דרך פומבית אחרת) את הממשלה, משרדי הממשלה ומדיניותם לגבי נושאים הנוגעים לשירותים.

- 19.7 הספק מתחייב שלא להיות מעורב בפעילות של המשרד הנעשית במהלך תקופת ההתקשרות מול לקוחותיו של הספק או שלקוחותיו של הספק עשויים להיות צד לה.
- 19.8 בסעיף זה, "הספק ו/או מי מטעמו" – לרבות מועסקים מטעמו, בני משפחה של הספק ותאגיד שהספק, עובדיו ומועסקיו או בני משפחותיהם כאמור הינם בעלי עניין בהם. "בן משפחה" ו"בעל עניין" יפורשו בסעיף זה כהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968.

### **סעיף זה הוא תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

## **20. שמירה על זכויות ושיקול הדעת של המשרד**

המשרד אינו מחויב כלפי הספק לרכוש שירותים בהיקף כלשהו ו/או לרכוש שירותים כלל, וכן יהיה המשרד רשאי להתקשר על פי שיקול דעתו עם ספקים אחרים ו/או נוספים לצורך קבלת השירותים, והכל מבלי שהדבר יזכה את הספק בפיצוי כלשהו.

## **21. הפסקת ההתקשרות והפרות**

21.1 המשרד יהא רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 ימים מראש, בכל שלב משלבי ההתקשרות, על הפסקת פעילות על-פי חוזה זה, וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שהמשרד יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. מוסכם ומוצהר כי לספק לא תהא כל טענה ו/או דרישה כספית ו/או אחרת כלפי המשרד בקשר עם הפסקת פעילותו על-פי חוזה זה.

21.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 21.1 לעיל, בכל מקרה שהספק יפר הפרה יסודית את החוזה ו/או הפרה לא יסודית שלגביה ניתנה ארכה בכתב על ידי המשרד ואשר לא תוקנה בתקופת הארכה, יהיה המשרד רשאי - בנוסף ומבלי לגרוע מזכויותיו על פי חוזה זה או על פי כל דין - לבטל את החוזה על ידי מסירת הודעה בכתב על כך לספק ובמקרה כזה יהיה חוזה זה בטל ומבוטל עם מסירת הודעה בכתב כאמור לספק. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יהיה המשרד רשאי לדרוש כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי חוזה זה ועל פי כל דין.

"הפרה יסודית" תהא הפרה של כל אחד מהסעיפים 4.9, 6, 7.2.3.1.4, 8, 10, 13, 15, 18, 19, 24.2 ו-24.6 בחוזה זה.

21.3 מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 21.1 ו-21.2 לעיל, המשרד יהא רשאי להביא חוזה זה לסיומו באופן מיידי בקרות אחד מהמקרים הבאים: בכל מקרה שבו תוגש בקשה להכריז על הספק כחדל פירעון, או בקשה לפירוק/פשיטת רגל, או בקשה לקבלת נכסים של הספק, או למינוי כונס נכסים לספק, או עיקול רכוש הספק, או שהספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 ימים, או במקרה שהספק יורשע בעבירה שאין בצדה ברירת משפט.

### **21.4 הוראות כלליות במקרה של ביטול/סיום החוזה:**

21.4.1 בכל מקרה של הפסקת התקשרות בין המשרד לספק, תבוצע העברת מידע ונתונים באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למשרד במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה, ותוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים.

21.4.2 בגדר האמור, יבצע הספק העברה מסודרת וחפיפה לנציגי המשרד ובמידת הצורך לנציגי הספק החלופי שיספק את השירותים אחריו.

21.4.3 הספק יעביר למשרד את כל המידע (DATA) והנתונים, ובכלל זה את כל המידע שמסר המשרד לספק ואת כל המידע שהכין הספק במסגרת השירותים (תיק עדכני הכולל, ישומים, טבלאות, פיתוחים, ממשקים וכיו"ב כל תיעוד שנערך בקשר לשירותים) (להלן: "המידע"), באופן שיידרשו על ידי המשרד.

21.4.4 הספק יחזיר למשרד את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגעים למתן השירותים. הספק יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו'), באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט שלא היה בידיו לפני חוזה זה.

## **22. ביצוע המשרד על חשבון הספק**

22.1 מבלי לגרוע מכל זכות או תרופה העומדים, או שיעמדו למשרד, על פי חוזה זה ועל פי כל דין, מסכימים הצדדים, כי כל מקרה של מחדל של הספק בביצוע השירותים כמוסכם בחוזה זה או הפרתו ע"י הספק, יהא המשרד זכאי אך לא חייב להעסיק עובדים או ספקים עצמאיים שיבצעו את השירותים על חשבון הספק ולשלם להם מתוך הכספים המגיעים לספק ו/או לגבות מהספק את ההוצאות שהוציא בגין העסקת העובדים או הספקים לביצוע השירותים, זאת בנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה לרבות פיצויים, ולכל סעד שזכאי המשרד לדרוש על פי כל דין.

22.2 כל סכום שחובת תשלומו על פי חוזה זה חלה על הספק ושולם על-ידי המשרד, יוחזר למשרד על ידי הספק צמוד למדד, ממועד התשלום על-ידי המשרד ועד החזר ובתוספת ריבית כמקובל על פי הוראות החשב הכללי בדבר איחורים בתשלומים. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לקזז סכום זה מכל סכום שהוא חייב בתשלומו לספק, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

### פיצויים מוסכמים

.23

23.1 הצדדים מצהירים בזאת, כי בכל מקרה של הפרת איזה מהוראות החוזה (לרבות המפרט) אשר לא תוקנה בהתאם להוראות המשרד, יהא המשרד רשאי – לפי שיקול דעתו המוחלט – לדרוש מהספק פיצוי מוסכם בשיעור של עד 10,000 ₪ לכל מקרה. סך זה מהווה פיצוי ראשוני ומינימאלי בלבד לנזקים אשר נגרמו למשרד בנסיבות האמורות, ואין בו על מנת לגרוע מזכות המשרד לפיצוי בגין מלוא הנזק שיגרם לו בגין פעולות אלה, או מכל זכות אחרת הנתונה למשרד לפי חוזה זה או לפי כל דין, וכן אין בו כדי לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועדם.

23.2 מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למשרד על פי החוזה ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, יהא המשרד רשאי לפנות לכל צד שלישי לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בסעיף 22.1 להלן.

23.3 מובהר בזאת, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע, מכל זכות המוקנית למשרד לבטל חוזה זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לו ו/או למי מטעמו מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.

23.4 עוד מובהר בזאת, כי המשרד יהא רשאי להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות החוזה את גובה הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה.

### שונות

.24

24.1 מוסכם בזה כי הוראות חוזה זה על נספחיו משקפות את מלוא המוסכם בין הצדדים וכי כל צד לא יהיה קשור במצגים, הבטחות והתחייבויות שנעשו, אם בכלל, לפני חתימת חוזה זה.

24.2 הספק מתחייב כי כל הפעולות שלו ו/או של עובדיו ו/או של קבלני משנה מטעמו ייעשו בכפוף לכל דין, ובכלל זה לא יפגעו בזכות כלשהי של צד ג' לרבות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965.

הספק יהא חייב לשלם כל תשלום ו/או פיצוי הנדרשים או כרוכים בדרישה או בתביעה הנובעת מפגיעה בזכויות צדדים שלישיים כאמור, וכן יהא חייב לשפות את המשרד בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.

### **ס"ק זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה.**

24.3 סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע לחוזה זה תהיה נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים בלבד.

24.4 הספק לא יציג עצמו כשליח או כנציג המשרד.

24.5 הספק לא יעשה שימוש בתארו או בתפקידו עפ"י חוזה זה שלא במסגרת פעילותו על פי חוזה זה.

24.6 הספק מצהיר בזה כי הוא מנהל פנקסים בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 וכי ימציא למשרד את כל האישורים הדרושים בהתאם לחוק זה.

### **ס"ק זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה ומהווה תנאי לתשלום תמורה ע"י המשרד לספק בהתאם לסעיף 7 לעיל.**

24.7 שום ויתור, ארכה, הנחה, הימנעות מפעולה במועדה או שיהוי מצד המשרד לא ייחשבו כויתור על זכויותיו על פי חוזה זה או על פי דין ולא ישמשו השתק או מניעות.

24.8 כל שינוי בתנאי חוזה זה יהיה תקף רק אם נערך בכתב ונחתם על ידי מורשי החתימה של שני הצדדים.

### הודעות

.25

25.1 הודעות המשרד - כל ההודעות של המשרד לספק בכל הקשור להסכם זה שתישלחנה בדוא"ל לכתובות הדוא"ל הבאות: \_\_\_\_\_ ו- \_\_\_\_\_, ייראו כאילו הגיעו לתעודתן בתוך 24 שעות, אם נשלחו במהלך יום העסקים הרגיל.

25.2 הודעות הספק – כל ההודעות של הספק למשרד בכל הקשור להסכם זה שתשלחנה בדואר רשום לכתובת רחוב נתנאל לורך 1, ירושלים ייראו כאילו הגיעו לתעודתה תוך 72 שעות מעת מסירתן בדואר כיאות.

**לראיה באו הצדדים על החתום:**

---

הספק

---

ראש רשות התקשוב הממשלתי

---

חשב המשרד או סגנו

הסעיף התקציבי למימון החוזה:

# נספחי החוזה

- נספח א' - טופס ההצעה וטופס ההצעה הכספית, כפי שהוגשו על-ידי הספק במסגרת המכרז, וכן כל יתר המסמכים שצורפו להצעת הספק במכרז.
- נספח ב' - נוסח ערבות.
- נספח ג' - רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות.
- נספח ד' - אישור קיום ביטוח.
- נספח ה' - התחייבות לשמירת סודיות.
- נספח ו' - דוגמא לדוחות מערכת לשם הגשת חשבון לתשלום.

נספח א'

טופס ההצעה וטופס ההצעה הכספית, כפי שהוגשו על-ידי הספק במסגרת

המכרז, וכן כל יתר המסמכים שצורפו להצעת הספק במכרז

**נספח ב'****נוסח ערבות**

[להסכם עצמו תצורף הערבות המקורית]

שם הבנק / חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
 מספר הטלפון \_\_\_\_\_  
 מספר הפקס \_\_\_\_\_

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

באמצעות משרד ראש הממשלה

רח' קפלן 3

ירושלים

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

לבקשת \_\_\_\_\_ אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 1,000,000 ₪ (במילים: מיליון שקלים חדשים), שיוצמד למדד המחירים לצרכן הידוע סמוך לפני יום תשלום סכום הערבות, וזאת מתאריך \_\_\_\_\_

אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_<sup>3</sup> (להלן: "החייב"), בקשר עם הסכם מס' \_\_\_\_\_ להתקשרות להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה – היחידה לשיפור השירות הממשלתי.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_, ועד בכלל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו: \_\_\_\_\_  
 ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_ מספר הבנק ומספר הסניף \_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

<sup>3</sup> יש למלא את שמו המלא של הספק

נספח ג'רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבויות

1. איילון חברה לביטוח בע"מ
2. אליהו חברה לביטוח בע"מ
3. אריה חברה לביטוח בע"מ
4. ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ
5. הדר חברה לביטוח בע"מ
6. הכשרת היישוב חברה לביטוח בע"מ
7. כלל ביטוח אשראי בע"מ
8. המגן חברה לביטוח בע"מ
9. הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ
10. כלל חברה לביטוח בע"מ
11. מגדל חברה לביטוח בע"מ
12. מנורה חברה לביטוח בע"מ
13. הראל חברה לביטוח בע"מ
14. ב.ס.ס.ח. - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ

**נספח ד'**

לכבוד

**מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה**

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר להפעלת מוקד מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור היחידה לשיפור השירות הממשלתי שבמשרד ראש הממשלה, את הביטוחים המפורטים להלן:

**ביטוח חבות המעבידים**

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

**ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 1,000,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;
5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**ביטוח אחריות מקצועית**

1. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיה ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר להפעלת מוקד מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור היחידה לשיפור השירות הממשלתי שבמשרד ראש הממשלה לרבות אספקת רישיונות תוכנת VIVR לזיהוי קולי ומתן שירותי תרגום מסמכים, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה.

2. גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב;

3. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- מרמה ואי יושר של עובדים;
- אובדן מסמכים כולל מדיה מגנטית, לרבות אובדן השימוש, עקב מקרה ביטוח;
- דיבה והשמצה, פגיעה בפרטיות, לשון הרע;
- אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה כלפי הספק.
- הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

## כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה** בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד ראש הממשלה בירושלים.
3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד ראש הממשלה ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

**בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך \_\_\_\_\_

## נספח ה'

### התחייבות לשמירת סודיות

1. נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שבמסמכי מכרז פומבי מספר 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה – היחידה לשיפור השירות הממשלתי (להלן - "המשרד"), שנחתם בין המשרד לבין הספק \_\_\_\_\_ (להלן - "הספק").
2. במסגרת המכרז יספק הספק שירותים כמפורט בו ובנספחיו.
3. הספק מתחייב להעסיק בעבודות הקשורות בביצוע מכרז זה ו/או בקשר עמו, אך ורק עובדים שיקבלו אישור ביטחוני מוקדם מטעם המשרד ואשר הוחתמו על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד. עובד אשר המשרד לא אישר את העסקתו לא יועסק במסגרת מכרז זה.
4. הטיפול באישור עובדי הספק ובקבלת היתר לעבודתם של עובדים אלו ייעשה באמצעות נציג המשרד, ולצורך כך יגיש הספק לנציג המשרד את רשימת העובדים שבדעתו להעסיק, לא יאוחר מ-7 ימים מיום קבלת הודעת הזכיה. בנוסף, ימלא הספק למועמדיו שאלונים אישיים. אימות הפרטים יתבצע ע"י המשרד. רשימת העובדים תוגש על גבי טפסים שיימסרו לספק ע"י הממונה על הביטחון במשרד ראש הממשלה.
5. התנאים הנ"ל תקפים גם לגבי תוספת עובדים, עובדי גיבוי ועובדי קבלני המשנה.
6. למשרד הזכות לאשר או לא לאשר כל עובד שבדעת הספק להעסיקו בעבודה הנ"ל ללא הנמקה.
7. העובדים אשר אושרו על-ידי המשרד כאמור, יצוידו במידת הצורך ברישיונות כניסה לאחר שחתמו על הצהרת סודיות מתאימה.
8. המשרד רשאי לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י הספק במסגרת מכרז זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הספק מתחייב לסלק אדם כזה עם קבלת הדרישה מאת המשרד ללא ערעור.
9. הספק מתחייב לשמור על היבטי "צנעת הפרט" הקשורים למשרד ולעובדיו. הספק ועובדיו יתחייבו לעמוד בכל דרישות הקב"ט וזאת טרם תחילת העבודה.
10. הקב"ט יהיה רשאי לדרוש מעובדי הספק לעמוד בכל בדיקה ביטחונית ובכל רמה שתידרש, לרבות ולפי הצורך גם בבדיקת פוליגרף.
11. מודגש בזה, כי שהיית הספק ועובדיו מותרת אך ורק בשטחי הבניינים ו/או החצרות שבו מתבצעת העבודה באותה עת, ואסורה ביתר חלקי הבניין.
12. אבטחת מסמכים ומידע  
הספק מתחייב כי בתום השימוש היומי במסמכים, במפרטים, בתכניות וברשומות אחרות הקשורים בביצוע העבודה, יאוחסנו הנ"ל בארונות נעולים שיאושרו ע"י קב"ט משרד ראש הממשלה.  
הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל המסמכים, המפרטים, התכניות והרשומות האחרות הקשורים בביצוע העבודה - מיד עם השלמת העבודה או בכל עת שיידרש לכך ע"י המשרד או מי מטעמו.
13. ציות להוראות בטחון  
הספק ועובדיו יהיו כפופים לתנאי הביטחון שיפורסמו על-ידי הממונה על הביטחון במשרד ראש הממשלה.
14. הספק מצהיר, כי קרא את חוק העונשין, התשל"ז-1977 והוראת כל דין אחר בדבר מסירת ידיעות וחובת שמירת סודות רשמיים, וברורה לו החובה המוטלת עליו, מכוח היותו בעל חוזה עם המשרד, לשמור בסוד ידיעות המגיעות אליו עקב ביצוע החוזה, והחובה שלא למסור ידיעות ללא סמכות כדין לאדם שלא יהיה מוסמך לספק. כן, מצהיר הספק שידוע לו, כי אם לא ימלא אחר התחייבויותיו ו/או הוראה מהוראות החוק האמור, יהיה צפוי לעונשים הקבועים בדין.

תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שזו לשונם:

**"91. הגדרות ופירוש**

"ידיעה" - לרבות ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה;

"מסירה" - לרבות מסירה על ידי סימון ואיתות ולרבות גרם מסירה; מקום שמדובר על עשיית מעשה בכוונה מסוימת, פירושו עשייה או מחדל באותה כוונה ללא סמכות כדין."

**"118. גילוי בהפרת חוזה**

(א) היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה [נוסח משולב], תשי"ח-1958, ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שנה אחת.

(ב) בסעיף זה, "בעל חוזה" - לרבות מי שהועסק, כעובד או כספק, לשם ביצוע החוזה; ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב."

**הצהרה**

אני הח"מ מצהיר, כי קראתי את האמור בנספח זה, הבנתי את תכנו, ואני מתחייב לקיים את ההוראות הכלולות בו. ידוע לי שכל הידיעות אשר יהיו בידי ו/או אשר תגענה לידי ו/או לעובדי ו/או למי מטעמי תוך כדי ביצוע התחייבויותיי לפי חוזה זה ו/או בקשר עמו הן סודיות ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד ולהביא הוראות אלו לידיעת עובדי המועסקים על ידי בין במישרין ובין בעקיפין לשם ביצוע חוזה ו/או בקשר עמו.

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת הספק: \_\_\_\_\_

נספח 0'דוגמא לדוחות מערכת לשם הגשת חשבון לתשלום

1. דוח שעות login

שם נציג	תאריך	שעת כניסה למענה	שעת יציאה ממענה	סה"כ שעות login

2. דוח שעות הדרכה

שם נציג	תאריך	שעת כניסה להדרכה	שעת יציאה מהדרכה	סה"כ שעות הדרכה

3. דוח שעות פיתוח

מנתח מערכות	תאריך	שעת כניסה	שעת יציאה	סה"כ שעות פיתוח
מפתח	תאריך	שעת כניסה	שעת יציאה	סה"כ שעות פיתוח
מיישם	תאריך	שעת כניסה	שעת יציאה	סה"כ שעות פיתוח

4. דוח תרגום מסמכים

שם מסמך	תאריך	כמות מילים	תעריך מילה	סה"כ לחיוב

## פרק 5

# ההצעה הכספית

מכרז פומבי מספר 3/17

להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ

עבור משרד רוה"מ, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור

השירות הממשלתי

**הצעת המחיר :**

1. שעת login נציגי שירות על פי היקפי פעילות (סה"כ 80%)

התמורה החודשית בגין שעת login נציגי שירות תשולם בהתאם לתעריפים אותם ינקוב המציע ביחס למדרגות היקפי הפעילות החודשית, כמפורט בחוזה.

ביחס לכל מדרגת היקף פעילות חודשית, יש לנקוב אך ורק בתעריף שאינו גבוה מהתעריף המקסימאלי או נמוך מהתעריף המינימאלי שנקבע לאותה מדרגה.

#	היקף פעילות חודשית	תעריף מקסימאלי לשעת login נציגי שירות	תעריף מינימאלי לשעת login נציגי שירות	תעריף לשעה (בש"ח ללא מע"מ)	משקל יחסי לסעיף
1	עד 10,000 שעות	100 ₪	80 ₪	_____ ₪	55%
2	10,001-15,000 שעות		70 ₪	_____ ₪	25%
3	15,001-20,000 שעות		70 ₪	_____ ₪	15%
4	20,001 שעות ומעלה		70 ₪	_____ ₪	5%

2. שעת הדרכה (סה"כ 10%)

יש לנקוב אך ורק בתעריף שאינו גבוה מהתעריף המקסימאלי או נמוך מהתעריף המינימאלי שנקבע לשעת הדרכה.

מרכיב	תעריף מקסימאלי לשעת הדרכה	תעריף מינימאלי לשעת הדרכה	עלות בש"ח ללא מע"מ	משקל יחסי לסעיף
שעת הדרכה	70 ₪	55 ₪	_____ ₪	100%

3. שירותים נוספים (סה"כ 10%)

תשולם למציע הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות, במידה ואותו שירות יידרש ויירכש על ידי המשרד, הכל בהתאם להוראות החוזה.

3.1 רישוי טכנולוגיה חדשה (משקל פנימי 40%) :

#	מרכיב / כמויות משתמשים	עלות בש"ח ללא מע"מ	משקל יחסי לסעיף
1	VIVR		50%
	עד 15	_____ ₪	16.6%
	16-30	_____ ₪	16.7%
	31 ומעלה	_____ ₪	16.7%

משקל יחסי לסעיף	עלות בש"ח ללא מע"מ	מרכיב / כמויות משתמשים	#
50%		זיהוי דיבור	2
16.6%	₪ _____	עד 15	
16.7%	₪ _____	16-30	
16.7%	₪ _____	31 ומעלה	

3.2. פיתוחים עבור הרחבות שמחוץ לתכולת המכרז (משקל פנימי 50%) :

משקל יחסי לסעיף	תעריף שעותי מוצע (בש"ח, ללא מע"מ)	תעריף שעותי מקסימלי (בש"ח, ללא מע"מ)	מרכיב	#
33%	₪ _____	₪ 249	מנתח מערכות	1
33%	₪ _____	₪ 257.5	מפתח תוכנה	2
34%	₪ _____	₪ 200	מיישם	3

יש לנקוב אך ורק בתעריף שאינו גבוה מהתעריף המקסימאלי שנקבע לשעת פיתוח עבור כל אחד מבעלי התפקידים.

3.3. תרגום מסמכים מעברית לשפות אחרות (משקל פנימי 10%) :

משקל יחסי לסעיף	עלות בש"ח ללא מע"מ	מרכיב
100%	₪ _____	מילה במסמך המתורגם

### הוראות כלליות בקשר להצעת המחיר

1. על הצעת המחיר להיות מלאה. על המציע לנקוב בכל אחת מהעמודות והשורות שהוקצו לשם כך בטבלה לעיל את כל המחירים והתעריפים, כנדרש ומפורט לעיל.
2. כל המחירים והתעריפים ינקבו בשקלים חדשים בלבד.
3. המחירים בטבלאות לעיל כוללים את:
  - 3.1. כל המיסים, פרט למע"מ.
  - 3.2. ערך כל החומרים, הציוד, וכל העבודה הדרושה לשם ביצוע העבודות בהתאם לתנאי המכרז על נספחיו, לרבות עבודות הלוואי והעזר המשתמעות ממסמכים אלו במקרה שאין עבודות אלו נמדדות בפרטים נפרדים.

- 3.3. עלויות נלוות לכל סעיף ופריט, ובכלל זה אפיון, ניהול עבודה, ממשקי ניהול וכל הנדרש כדי ליישם המבוקש בהתאם לדרישת המשרד.
- 3.4. ההוצאות הכלליות של המציע (ישירות ועקיפות), כל ביטוח הדרוש להבטחת תנאי בטיחות וגהות ותשלום נזיקין לפי כל חוק שהוא, ורווחי המציע, והכל בהתאם לקבוע במכרז זה, לרבות בחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז). כמו כן, כוללים המחירים את כל ההוצאות והעלויות של המציע הקשורות בהעסקת עובדים כנדרש לביצוע השירותים, לרבות שכר, תשלומים סוציאליים, העסקה בשעות נוספות ושעות חריגות, ביטוחים, זמן נסיעה, אש"ל, ציוד ואמצעים הניתנים לעובדי המציע.
4. התמורה תשולם בהתאם לרכיבים והפריטים שיירכשו מהמציע בפועל, וזאת במועדים ובתנאים הקבועים בחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז).
5. המשרד אינו מתחייב להזמין מהמציע שייבחר שירותים / טובין / פריטים בכמות מינימאלית כלשהי, או בכלל.
6. המחירים יישארו קבועים ולא יתווספו אליהם הפרשי הצמדה כלשהם, אלא בכפוף להוראות החוזה.
7. כחלק מהשירותים שיספק המציע הזוכה, נכללים תוספות, שינויים ושיפורים בהתאם להנחיית המשרד והזמנתו. שירותים אלו יבוצעו בהתאם לדרישת המשרד והתמורה בגינם (ככל שהמציע הזוכה יהיה זכאי לתמורה נוספת בהתאם למסמכי המכרז) תשולם על-ידי המשרד למציע הזוכה, בהתאם למחירים / תעריפים בהם נקב המציע הזוכה בהצעתו לעיל.
- מובהר כי התמורה הנוספת (ככל שהמציע הזוכה זכאי לה, כאמור לעיל), תיקבע בהתאם לכל דין ובאישור הגורמים המוסמכים במשרד, ובכפוף לביצוע הזמנת עבודה מראש ובכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של המשרד.
- הצהרות המציע במסגרת הצעתו הכספית**
8. ידוע לי כי לא תתקבל הצעה מיותר מגורם אחד. לצורך זה שותפות נחשבת כגורם אחד אך ורק אם מדובר בשותפות רשומה כחוק.
9. אני מצהיר שאני מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותי ציוד, כח אדם, ידע ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים בהתאם לכל תנאי המכרז.
10. אני מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים במסמכי המכרז על כל חלקיהם ידועים לי ואני מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שבדקתי את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצאתי אותם מתאימים וראויים, ואני מוותר בזאת על כל טענה של אי-הבנה, פגם או אי-התאמה אחרת.
11. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון (למעט כאמור במפורש במסמכי המכרז) והיא תעמוד בתוקפה ותחייבני החל ממועד מסירתה ועד תום 120 ימים מן המועד האחרון להגשת הצעה למכרז, ובכפוף לשאר ההוראות האמורות במסמכי המכרז ביחס לתוקף הצעה. ידוע לי כי המשרד רשאי להודיע על הארכת תוקפה של הצעה ל-30 ימים נוספים.
12. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת הצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.
13. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה ו/או שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה כולן או חלקן.

14. הנני מתחייב לעשות שימוש לצורך מכרז זה אך ורק בתוכנות מקוריות בעלות רישיון שימוש.
15. ידוע לי כי את המענה למפרט תכולת השירותים יש להגיש כמסמך מודפס בפורמט כתוב (Hard Copy), וכן במדיה מגנטית (Soft Copy) על גבי Disk on key בפורמט PDF, וכי המשרד יהיה רשאי לפסול הצעה אשר לא הוגשה בפורמטים האמורים, כנדרש וכמפורט בסעיף 4.11 לפרק 1 למסמכי המכרז. בגדר האמור ידוע לי כי על המענה בשני הפורמטים להיות זהה, וכי אם מסיבה כלשהי תהיה סתירה בין הפורמט הכתוב לפורמט שבמדיה מגנטית, יראו את המענה למפרט תכולת השירותים בפורמט הכתוב כהצעה הקובעת והמחייבת.
16. ידוע לי כי בחירת ההצעה הזוכה במכרז טעונה החלטה בכתב של ועדת המכרזים. כמו כן ידוע לי כי ביצוע ההתקשרות מותנה בחתימת החוזה המצורף כפרק 4 כדין על ידי, והגשת ערבות לביצוע ואישורים בדבר קיום ביטוחים כנדרש בחוזה (פרק 4), וכיו"ב הנדרש בסעיף 10 להזמנה להציע הצעות, וכן חתימת החוזה על ידי מורשי החתימה של המשרד. ידוע לי כי הודעת הזכייה אינה מהווה התקשרות בין המשרד למציע הזוכה.
17. ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה במסמכי מכרז זה, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת את הצדדים.

שם	חתימה	תפקיד
שם	חתימה	תפקיד
חותמת תאגיד	תאריך	

### אישור

אני הח"מ עו"ד / רו"ח \_\_\_\_\_ מרח' \_\_\_\_\_  
 מצהיר בזה כי ה"ה \_\_\_\_\_ מוסמכים לייצג את המציע  
 וְחתימותיהם מחייבות את המציע.

תאריך \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ חותמת: \_\_\_\_\_